

Rapport annuel de gestion 2008-2009

Emploi-Québec Laurentides

Des actions qui ont un sens...



Adopté par le Conseil régional
des partenaires du marché du
travail des Laurentides (CRPMT)

le 7 octobre 2009

Québec 

Direction

Pierre Nadeau, directeur de la Planification, du partenariat et des services aux entreprises

Recherche et rédaction

Alain Saumure, agent de recherche

En collaboration avec

Denys Duchesne, attaché de direction
Robert Gareau, économiste régional

Mise en page

Sylvie Bock, agent de secrétariat

L

e présent rapport de gestion couvre la première année du Plan d'action régional 2008-2011 d'Emploi-Québec Laurentides.

Il porte sur les résultats des interventions réalisées entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, tel que le prévoyait le Plan d'action régional 2008-2011.

Emploi-Québec est l'agence gouvernementale responsable des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale. Cette agence est une organisation décentralisée fondée sur la gestion par résultats lui permettant de disposer de la marge de manœuvre requise pour adapter ses actions à la diversité des réalités du marché du travail régional et local. La reddition de comptes basée sur l'atteinte des résultats permet également d'assurer et d'évaluer la qualité des services publics d'emploi dans la région. Cette évaluation a été effectuée à partir de 20 indicateurs :

- Les indicateurs n^os 1, 3, 4, 5, 7, 8, 10 et 11 (en référence avec le tableau des indicateurs à l'annexe 1) mesurent l'accessibilité à nos services;
- Les indicateurs n^os 2, 6, 9, 12, 13, 14 et i mesurent l'efficacité de nos interventions, en évaluant l'effet de nos interventions sur le retour en emploi des participants;
- Les indicateurs n^os 15 et 16 font état de l'efficience de notre prestation de services, par les économies générées au Fonds du Québec et au Compte de l'assurance-emploi;
- Les indicateurs A, B et C font état de la qualité des services de solidarité sociale.

Il est possible de télécharger la version intégrale du *Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec Laurentides 2008-2009* à l'adresse suivante : <http://www.emploiquebec.net>.

Pour toute question sur ce rapport, vous pouvez communiquer avec la Direction de la planification, du partenariat et des services aux entreprises au 450-569-7575.

Dépôt légal (PDF):

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

ISBN 978-2-550-57088-2

Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISSN 1913-9403

Table

des matières

Le mot de la présidente et de la directrice régionale	7
La déclaration de la direction	9
Le sommaire des résultats	11
Une organisation centrée sur l'emploi	13
Notre mission	13
Notre personnel	13
Nos principes directeurs	13
Nos principaux défis organisationnels	14
Nos clientèles	14
Des ressources au service de la main-d'œuvre, des entreprises et de la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale	14
Une approche partenariale	15
Évolution du marché du travail	17
La situation d'ensemble	17
La situation selon le genre et l'âge	17
Les prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi	18
L'évolution sectorielle du marché du travail	18
Des résultats probants	21
Orientation 1 : Contribuer à l'amélioration de la productivité des entreprises	21
Orientation 2 : Favoriser l'augmentation du taux d'emploi	23
Orientation 3 : Poursuivre les actions visant la lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	31
Orientation 4 : Consolider la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens	32
Le Pacte pour l'emploi	37
Des actions au cœur de l'actualité	39
Des interventions auprès des entreprises	39
Des interventions auprès des individus	45
Des initiatives du Conseil	48
<u>Annexes</u>	
Annexe 1	Suivi des indicateurs ciblés au PAR 2008-2009
Annexe 2	Résultats par centre local d'emploi (CLE)
Annexe 3	Résultats du Pacte pour l'emploi
Annexe 4	Fonds de développement du marché du travail au 31 mars 2009 et Portrait des nouveaux participants aux mesures actives au 31 mars 2009
Annexe 5	Ventilation par mesure du nombre de participations dans l'année en cours et les déboursés au 31 mars 2009
Annexe 6	Structure administrative d'Emploi-Québec Laurentides au 31 mars 2009
Annexe 7	Coordinnées des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides au 31 mars 2009
Annexe 8	Coordinnées de la Direction régionale et des centres locaux d'emploi

Le mot de la présidente et de la directrice régionale

C'est avec grande fierté que nous présentons le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec Laurentides pour la période 2008-2009, première année du cycle triennal de notre planification régionale 2008-2011.

La récession qui a marqué l'économie québécoise en cours d'année n'a pas épargné notre région. La mobilisation de notre personnel à cet égard et la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi auront cependant permis de garder le cap sur l'essentiel de nos orientations, soit la mise en place d'un continuum de services vers l'emploi, l'accompagnement des personnes vers l'emploi, le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre présente et future et le soutien aux entreprises en matière de recrutement, de sélection, de gestion, de création et de maintien en emploi et de qualification de la main-d'œuvre.

Dans ce contexte particulier, le bilan qui suit permet d'apprécier l'importance et l'ampleur des travaux accomplis. Ainsi, à partir de l'enveloppe de 44,2 M\$ dont nous disposons, nous comptons, au terme de l'exercice, 17 267 nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, 8 905 personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec et 600 entreprises nouvellement aidées.

De façon plus large encore, le souci constant d'une offre de service de qualité à notre clientèle aura par ailleurs permis à notre organisation de se distinguer par ses résultats et ses performances pour l'ensemble des indicateurs qui balisent nos actions. Nous nous devons de souligner en cela l'intense dévouement de notre personnel et le leadership constant de nos gestionnaires. Nous tenons à les remercier.

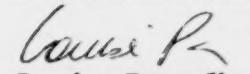
Nous tenons à faire part également de la collaboration des membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides et de la collaboration hautement importante de l'ensemble de nos partenaires dans tout ce qui touche le développement de l'emploi et de la main-d'œuvre dans les Laurentides.

Nous sommes convaincues que le travail de chacun et de chacune est porteur de mieux-être pour l'ensemble des travailleurs et des travailleuses de la région et qu'il constitue, collectivement, une contribution d'importance au développement économique et social des Laurentides.

La présidente du Conseil régional
des partenaires du marché du
travail des Laurentides


Monique Laurin

La directrice régionale et
secrétaire du Conseil régional
des partenaires du marché du
travail des Laurentides


Louise Paradis

La déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité de la directrice régionale des Laurentides et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Cette responsabilité porte sur les étapes de collecte, d'enregistrement, d'exactitude, d'intégralité et de fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action régional 2008-2011. Les sources de données nous proviennent de la Direction de la planification des stratégies et de l'information de gestion.

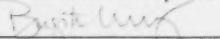
Emploi-Québec a maintenu, tout au cours de l'exercice financier, conformément à son mandat, des systèmes de contrôle interne et de suivi des résultats, de façon à permettre une saine gestion de ses activités et une reddition de comptes eu égard à ses engagements. Emploi-Québec Laurentides dispose notamment :

- d'une planification budgétaire opérationnelle élaborée régionalement et par CLE, suivie mensuellement selon les participations par mesure;
- d'un rapport financier sur ses engagements et ses dépenses, suivi et publié hebdomadairement et consolidé mensuellement ;
- d'un rapport mensuel de suivi des résultats au regard des indicateurs de son plan d'action régional;
- d'une analyse de la planification et du budget d'intervention élaborée deux fois par année;
- d'un suivi trimestriel du Plan d'action régional adopté par le Conseil régional des partenaires du marché du travail;
- d'une structure de contrôle et de fiabilité des données sous la responsabilité d'un vérificateur interne.



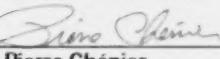
Paul Demers

Directeur de la planification, du partenariat et des services aux entreprises



Brigitte Pharand

Directrice des CLE de Sainte-Thérèse et de Mirabel – Saint-Janvier



Pierre Chénier

Directeur des CLE de Saint-Eustache



Danielle Lemay

Directrice du CLE de Sainte-Adèle



France Therien

Directrice du CLE de Lachute



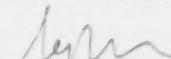
Bernadette Gélineau

Directrice du développement social



Ghyslaine Allard

Directrice du soutien aux opérations



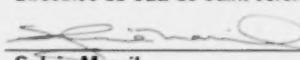
Sylvain Pesant

Directeur du CLE de Sainte-Agathe



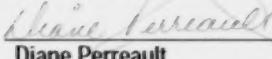
Sylvie Déry

Directrice du CLE de Saint-Jérôme



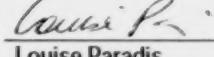
Sylvie Marcil

Directrice du CLE de Mont-Laurier



Diane Perreault

Directrice de la conformité, des enquêtes et de l'administration



Louise Paradis

Directrice régionale

Le sommaire des résultats

24,5 millions de dollars
de prestations non versées en assurance-emploi et en assistance-emploi aux personnes qui sont retournées en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

BUDGET
44,2 millions de dollars
investis auprès des individus et des entreprises dans les Laurentides

17 267 nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec

600 entreprises
nouvellement aidées

8 905 personnes en emploi
après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

Clientèle individus

Parmi les 17 267 nouveaux participants ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, 46 % étaient des femmes et près de 71 % étaient admissibles* ou prestataires de l'assurance-emploi.

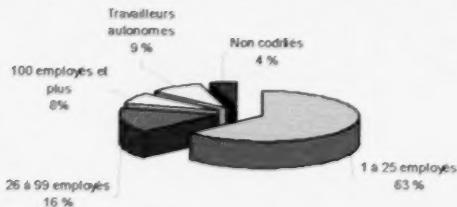
Statut des participants



Clientèle entreprises

Parmi les 600 entreprises aidées par une intervention d'Emploi-Québec, 63 % comptaient moins de 25 employés.

Entreprises nouvellement aidées, selon la taille



* Voir la définition à l'annexe 4.

Une organisation centrée sur l'emploi

Notre mission

La mission d'Emploi-Québec est de développer la main-d'œuvre et l'emploi, de lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Emploi-Québec considère à cet égard que le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus aptes au travail.

De concert avec les partenaires du marché du travail, les services publics d'emploi participent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail régional de même qu'à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre. Ils offrent leurs services aux chercheurs d'emploi, aux travailleuses et travailleurs et aux entreprises en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien, la stabilisation et la création d'emplois. De plus, l'agence favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable. En ce sens, Emploi-Québec Laurentides considère que sa mission est liée intimement au développement économique et social de la région.

Par l'entremise de ses services de solidarité sociale, l'agence offre une aide financière aux personnes démunies. Elle fournit également un soutien à l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes qui ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

Notre personnel

Nous comptons sur notre personnel. Par son engagement, notre personnel est un acteur de première ligne dans le développement harmonieux de l'emploi et de la main-d'œuvre. Chacune de nos employées et chacun de nos employés se trouve au cœur des principes directeurs et des défis organisationnels.

Nos principes directeurs

- Nous favorisons l'autonomie et la dignité afin de permettre à chaque personne recherchant un emploi de trouver un travail qui lui convient et, pour celle qui présente des contraintes à l'emploi, d'obtenir le soutien financier auquel elle a droit.
- Nous affichons nos couleurs : notre mission, nos mandats, nos structures et notre déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens qui font d'Emploi-Québec une organisation centrée sur le client.
- Tout en menant la lutte au chômage et à l'exclusion sociale, nous appuyons le développement économique.
- Nous croyons que la concertation mène loin : le partenariat constitue la pierre angulaire à partir de laquelle nos interventions prennent forme en matière de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi.

Nos principaux défis organisationnels

- Mettre en œuvre le Pacte pour l'emploi.
- Moderniser l'offre de service d'Emploi-Québec et consolider la mise en place d'un continuum de services vers l'emploi auprès des individus et des entreprises.
- Perfectionner notre approche-client.
- Intensifier notre présence auprès des entreprises.
- Optimiser la collecte et la diffusion de l'information sur le marché du travail.

Nos clientèles

Emploi-Québec offre des services d'emploi à l'ensemble de la main-d'œuvre des Laurentides et aux entreprises, en partenariat avec les intervenants du marché du travail.

Les clientèles des services publics d'emploi sont :

- les personnes à la recherche d'un emploi, particulièrement celles qui courent un risque de chômage prolongé;
- les personnes en emploi dont les emplois sont menacés;
- les entreprises dont les emplois risquent d'être perdus, de ne pas être créés ou qui éprouvent des difficultés à pourvoir leurs postes vacants, ainsi que celles qui veulent améliorer la gestion de leurs ressources humaines ou qui souhaitent accroître les compétences de leur personnel.

Les clientèles des services de solidarité sociale sont :

- Les personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi et qui ont besoin d'une aide financière de dernier recours au moyen du Programme d'aide sociale;
- Les personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi et qui ont besoin d'une aide financière de dernier recours au moyen du Programme de solidarité sociale;
- Les jeunes de moins de 25 ans qui ont besoin d'un accompagnement personnalisé qui peuvent être soutenus par le programme Alternative jeunesse;
- Les travailleurs âgés ou licenciés collectivement de certains secteurs, les mineures enceintes qui peuvent être admissibles à des programmes particuliers de soutien du revenu.

Des ressources au service de la main-d'œuvre, des entreprises et de la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale

Près de 249 employés, équivalents à temps complet (ETC), dont 14 gestionnaires, ont assuré la prestation de services de l'agence. Ils sont répartis dans les principaux corps d'emploi suivants: agentes et agents d'aide à l'emploi, agentes et agents d'aide socioéconomique, enquêtrices et

enquêteurs, conseillères et conseillers aux services aux individus et aux entreprises, agentes et agents de recherche, économiste, chefs d'équipe, coordonnatrices et coordonnateurs, techniciennes et techniciens en administration et personnel de bureau. Chacun donne un sens aux actions que nous posons.

L'année 2008-2009 a été marquée par une hausse de près de 4 % de l'effectif lié au Pacte pour l'emploi. Des travaux de réorganisation ont mené au regroupement de la gestion des dossiers du Programme de solidarité sociale et des prestations spéciales spécifiques au CLE de Sainte-Adèle et à la régionalisation des Services de la qualification professionnelle au CLE de Mirabel.

Le réseau d'Emploi-Québec Laurentides est composé d'un bureau régional situé à Saint-Jérôme, de huit centres locaux d'emploi permanents, soit un par MRC, et d'un point de services à Rivière-Rouge (secteur L'Annonciation).

Du côté des ressources financières, les débours totaux du Fonds de développement du marché du travail en 2008-2009 se sont élevés à 44 220 087 \$, soit 4 022 783 \$ de plus que l'année précédente. Une partie de cette hausse des déboursés est attribuable au Pacte pour l'emploi pour 2 980 500 \$.

Par l'entremise de nos programmes d'aide financière, nous avons versé plus de 144 M\$ en prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application. S'ajoutent à ces versements plus de 2,24 M\$, déboursés par l'entremise du programme Alternative jeunesse.

Pour assurer notre prestation de services, nous disposons d'un budget d'administration de 12,588 M\$ pour les dépenses liées à la masse salariale, au matériel et autres frais pour les deux volets de l'agence.

Une approche partenariale

Pour réaliser sa mission, Emploi-Québec s'inscrit dans une approche partenariale dont la responsabilité de gestion est partagée avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail des Laurentides. Le Conseil a notamment pour fonctions de définir les problématiques du marché du travail et d'élaborer le Plan d'action régional en matière de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi.

Emploi-Québec est aussi associée avec différents partenaires, dont la Conférence régionale des élus (CRÉ) qui doit tenir compte des stratégies et des objectifs régionaux en matière d'économie et d'emploi déterminés par le Conseil. De façon particulière, en 2008-2009, Emploi-Québec a été partenaire de six ententes spécifiques ou de partenariats portant sur :

- ⇒ la culture et les communications;
- ⇒ le développement social;
- ⇒ le développement de l'industrie de l'agroalimentaire;
- ⇒ l'égalité entre les femmes et les hommes;

- ⇒ l'immigration;
- ⇒ la réussite éducative des jeunes.

Avec ses partenaires de concertation, Emploi-Québec a mis en commun en 2008-2009 des idées, des priorités, des façons de faire et s'est entendue sur des orientations, des stratégies et des actions à réaliser. Citons la Conférence administrative régionale (CAR), responsable d'harmoniser l'action gouvernementale en région, les conseils d'administration des centres locaux de développement (CLD) où siègent les directeurs de centres locaux d'emploi (CLE), le Forum régional des Laurentides Emploi-Québec-Ressources externes qui assure une interface fonctionnelle entre les organismes communautaires oeuvrant en employabilité et les services publics d'emploi, le Comité de concertation de l'entente du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)-Emploi-Québec pour la formation de la main-d'œuvre et, finalement, une vingtaine de tables et de comités sectoriels régionaux.

Également, Emploi-Québec a recours à des partenaires de services pour réaliser une activité ou un service préalablement défini. Les principaux partenaires de services sont les centres locaux de développement (CLD) pour la réalisation des ententes concernant la mesure Soutien au travail autonome, les carrefours jeunesse-emploi (CJE) pour Jeunes en action et les ressources externes dans la réalisation des Services d'aide à l'emploi et des Projets préparatoires à l'emploi. Notons à cet effet qu'en 2008-2009 Emploi-Québec Laurentides a transigé avec 19 ressources externes pour la réalisation de 50 ententes de services.

Afin de connaître leur opinion, d'obtenir et de donner de l'information avant une prise de décision, Emploi-Québec s'adresse à ses partenaires de consultation dont les principaux sont les comités sectoriels, le Comité d'intégration et de maintien des personnes immigrantes et le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) des personnes handicapées. Différents comités consultatifs agissent aussi comme partenaires sur les questions touchant les travailleurs de 45 ans et plus, la main-d'œuvre féminine et la clientèle jeunes.

Évolution du marché du travail

La situation d'ensemble

La récession qui touche l'économie québécoise n'a pas épargné la région des Laurentides. Selon les données de Statistique Canada¹, l'effectif en emploi a reculé (-4,4 %) en 2008-2009 comparativement à l'année précédente. La baisse s'est faite sentir principalement dans la catégorie des postes à temps plein. Dans ce contexte, le taux de chômage de la région a augmenté, passant de 6,5 % en 2007-2008 à 7,7 % en 2008-2009².

La situation selon le genre et l'âge

Pour l'année financière 2008-2009, l'emploi chez les femmes s'est établi à 124 000 et leur taux de chômage à 6,4 % (8,8 % pour les hommes). Depuis plusieurs années, le taux de chômage des femmes est inférieur à celui des hommes et cette situation se confirme encore cette année.

Le taux d'activité des femmes (61,6 %) est demeuré nettement inférieur à celui des hommes (69,5 %). Rappelons qu'au fil des ans on observe une diminution de l'écart à ce chapitre. Ainsi, les femmes sont de plus en plus présentes sur le marché du travail.

Chez les 15 à 24 ans, l'effectif en emploi s'est établi à 36 200, soit une perte de 3 000 emplois comparativement à la marque atteinte l'année précédente. Leur taux de chômage (15,9 %) est en hausse par rapport au taux calculé à la même période de l'année précédente (12,1 %) et il continue d'être supérieur à celui des autres catégories d'âge. Les jeunes sont actifs sur le marché du travail, leur taux d'activité (66,7 %) se situant légèrement au-dessus de la moyenne régionale (65,6 %). La durée moyenne du chômage (8,3 semaines) est plus faible que celle que l'on observe globalement sur le marché du travail (15,9 semaines). Autrement dit, le risque d'être en chômage est plus élevé dans ce groupe; toutefois, en contrepartie, les jeunes demeurent moins longtemps sans travail.

Par ailleurs, on comptait 110 300 emplois chez les 25 à 44 ans en 2008-2009. À 7,1 %, leur taux de chômage est inférieur à celui de l'ensemble des groupes d'âge (7,7 %). Leur participation au marché du travail est très élevée et leur taux d'activité frôle 90 % (89,1 %).

Contrairement aux deux groupes d'âge précédents, l'effectif en emploi des 45 ans et plus a progressé en 2008-2009. En raison du vieillissement de la population et de la tendance des travailleurs âgés à participer davantage au marché du travail, ce groupe est maintenant le plus important avec 43,7 % de la population active totale. Leur taux de chômage s'est établi à 5,6 %, soit passablement en dessous de la moyenne.

1. Les données de l'*Enquête sur la population active* sont obtenues à partir d'un échantillon de ménages, lequel s'établissait à 393 en juin 2008. Rappelons qu'il était de près de 600 en 2003. Il est recommandé d'interpréter prudemment ces chiffres.

2. Les données qui sont présentées dans ce texte sont compilées en fonction de l'année financière, soit d'avril à mars. Elles diffèrent donc de celles qui sont diffusées dans nos autres publications.

Les prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi

La région comptait près de 10 508 bénéficiaires³ de l'assurance-emploi en 2008-2009, soit 2,2 % de plus que l'année précédente. Cinq CLE sur huit ont suivi la tendance à la hausse observée à l'échelle régionale. On remarque que les CLE où l'industrie manufacturière est davantage présente ont connu une progression plus forte alors que ceux qui dépendent moins de ce type d'activité (Sainte-Adèle, Sainte-Agathe et Mont-Laurier) ont vu décroître le nombre de leurs prestataires.

En 2008-2009, l'effectif de prestataires du Programme d'aide sociale (sans contraintes à l'emploi) s'est établi à 6 840, soit une diminution de 2,7 % par rapport à la même période de l'année précédente. À l'exception de Mirabel-Saint-Janvier, tous les CLE ont suivi le mouvement à la baisse, ceux de Mont-Laurier (-7,6 % ou -67 prestataires) et de Sainte-Adèle (-7,4 % ou -39 prestataires) ayant connu les plus fortes baisses en pourcentage.

L'évolution sectorielle du marché du travail

Avec près de quatre emplois sur cinq dans l'économie régionale, le secteur tertiaire est de loin le plus important. En 2008-2009, il comptait 207 200 personnes en emploi, soit près de 5,4 % de moins que l'année précédente. La majorité des activités du tertiaire auraient suivi le mouvement à la baisse. Même si l'on note des aspects négatifs comme la mise en veilleuse de Lac-Mirabel et la fermeture de l'Auberge Gray Rocks, on relève aussi plusieurs projets d'investissement dans les services. Parmi les plus importants, signalons ceux qui concernent la construction du centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) à Sainte-Adèle, l agrandissement de l'Hôpital de Saint-Eustache et la construction à Saint-Jérôme d'un campus de l'Université du Québec en Outaouais.

Dans le secteur secondaire, l'effectif en emploi dans la construction s'est établi à 21 300, soit une légère progression par rapport à l'année précédente. Si la construction résidentielle tend à ralentir, l'activité dans le non-résidentiel (exemple : réfection du réseau routier) et la rénovation apporte un soutien à l'industrie.

Le manufacturier comptait 32 700 personnes en emploi, soit 12,3 % du total. Les données de l'Enquête sur la population active indiquent une progression de l'effectif en emploi, ce qui est surprenant compte tenu des nombreuses mises à pied signalées dans ce domaine. Étant donné la très grande volatilité des données, surtout à ce niveau de détail, nous sommes plutôt d'avis que l'emploi a été en perte de vitesse au cours de l'année 2008-2009. Évidemment, la récession qui touche l'ensemble de l'économie mondiale est la principale cause pour expliquer les difficultés de l'industrie manufacturière. La plus importante industrie de notre région, celle de la fabrication de matériel de transport, a aussi connu des pertes d'emplois en 2008-2009. Nous entrevoyons néanmoins l'avenir avec optimisme, surtout depuis que Bombardier Aéronautique a officiellement annoncé la mise en œuvre du projet de la CSéries.

3. Il s'agit des bénéficiaires ordinaires sans gains de revenus déclarés. Sans être des mesures exactes du chômage, les chiffres sur les bénéficiaires présentés dans ce texte se rapprochent davantage du concept de chômage.

Enfin, le secteur primaire ne représente que 1,5 % des emplois dans la région. La conjoncture est demeurée difficile dans l'industrie forestière et le ralentissement économique est venu s'ajouter aux problèmes que connaît ce secteur depuis quelques années.

En résumé, le marché du travail des Laurentides n'a pas été épargné par le ralentissement économique. Toutefois, une reprise est anticipée en 2010 et les facteurs favorables, qui par le passé ont soutenu la croissance, sont encore présents et devraient continuer d'exercer leur influence positive au cours des prochaines années.

Des résultats probants

Voici sommairement, pour chacune des orientations du Plan d'action régional 2008-2011 d'Emploi-Québec Laurentides, les résultats obtenus pour l'année 2008-2009.

Orientation 1 : Contribuer à l'amélioration de la productivité des entreprises

Avec le vieillissement de la main-d'œuvre et les départs à la retraite qui marqueront le marché du travail des années à venir, la relève de la main-d'œuvre représentera un enjeu de taille pour les entreprises. Par ailleurs, dans un monde où la compétition est croissante, où des pays comme la Chine et l'Inde sont de plus en plus présents sur l'échiquier économique mondial, où la valeur du dollar ne sert plus de rempart aux entreprises moins productives, l'urgence d'accroître la productivité fait l'unanimité parmi les analystes. Certes, l'amélioration de la productivité passe par des investissements en machineries et en équipements, mais il est largement reconnu qu'une main-d'œuvre qualifiée en constitue un déterminant essentiel.

Dans ce contexte, cette orientation vise le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre présente et future. Pour ce faire, une approche partenariale et sectorielle a été mise en place. De plus, l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines des entreprises est demeurée un champ d'intervention incontournable. Finalement, l'arrimage entre les attentes des entreprises et celles de la nouvelle génération de travailleurs ainsi que l'apprentissage des attitudes et des comportements nécessaires à l'intégration et au maintien en emploi ont teinté nos interventions.

Afin d'assurer l'efficacité des interventions liées à cette orientation, deux indicateurs de résultats sont suivis et couvrent les services offerts à la main-d'œuvre en emploi et aux entreprises.

Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives (le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi)

Cible	 509
Résultat	 600 118 % d'atteinte

Cet indicateur recense le nombre d'entreprises bénéficiant d'une intervention en vertu du volet employeurs de la Mesure de formation de la main-d'œuvre et des volets suivants de la mesure Concertation pour l'emploi : comité de main-d'œuvre, comité de reclassement, aménagement et réduction du temps de travail, planification et développement des ressources humaines, projets de stabilisation de l'emploi et autres projets. De plus, les entreprises bénéficiaires de services-conseils offerts par notre personnel sont incluses comme nouvelles entreprises aidées. Toutefois, celles qui sont rejointes par les services de Placement en ligne ne sont pas comptabilisées par cet indicateur.

L'objectif en 2008-2009 a été dépassé, atteignant 118 %, en hausse de 34 % par rapport à l'année précédente. Parmi les principales interventions réalisées par nos conseillères et nos conseillers, on dénombre 446 projets de formation en entreprise, 168 services-conseils, 138 accompagnements (*coaching*) de gestion, 76 mandats de consultation en gestion des ressources humaines, 22 diagnostics, 7 aides à la mise en place d'un service de ressources humaines et 4 comités d'aide au reclassement.

Pour soutenir ces 446 projets de formation en entreprise, nous avons investi 3,5 M\$, auxquels s'ajoutent près de 485 000 \$ pour de la formation à temps partiel dispensée en établissements scolaires au bénéfice de 2 885 travailleurs en emploi.

Par ailleurs, nos équipes dédiées aux services aux entreprises ont aussi réalisé plusieurs activités liées au soutien et à la promotion de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO). Concrètement, 16 entreprises ont bénéficié du volet régional du FDRCMO qui vise à répondre à des besoins régionaux en matière de formation de base, de francisation et de recyclage. Donc, près de 180 000 \$ ont été investis pour mettre sur pied des formations de préparation aux tests d'équivalence (TENS) et de la gestion de la formation, lesquelles ont rejoint 65 travailleurs de la région.

Nombre de nouveaux programmes d'apprentissage en milieu de travail (le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi)

Cible	 209
Résultat	 214 102 % d'atteinte

Cet indicateur touche l'ensemble des ententes convenues en vertu du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) qui ont été conclues entre l'apprenti, l'employeur et Emploi-Québec et qui ont débuté au cours de 2008-2009. Cette cible a été atteinte à 102 %, en hausse de 31 % par rapport à 2007-2008. Une partie de cette hausse peut s'expliquer par la régionalisation des services de la qualification professionnelle. Plus de 20 % des ententes signées en cours d'année sont liées au Règlement sur la qualité de l'eau, obligeant ainsi les municipalités à certifier les opérateurs en traitement de l'eau potable.

Cet indicateur ne dénombre pas les 112 nouveaux compagnons qui ont été formés cette année et les 83 compagnons certifiés par la clause grand-père⁴ en lien avec ce programme. Le compagnon assure la formation et l'encadrement des apprentis et il atteste les compétences acquises par ceux-ci. De plus, le personnel du regroupement des services de la qualification professionnelle a

4. Pour être admissibles à la clause « grand-père », les travailleurs doivent avoir accompagné au moins un apprenti jusqu'à la certification avant le 1^{er} octobre 2008 et, après cette date, être détenteur ou admissible à obtenir un certificat de qualification professionnelle dans son métier.

supervisé 25 séances d'examens liées aux métiers réglementés et a permis à 183 travailleurs d'obtenir ou de renouveler leur certificat de qualification.

Les métiers où l'on retrouve davantage de PAMT dans la région sont cuisiniers/cuisinières d'établissement, ébénistes, coiffeurs/coiffeuses, dessinateurs/dessinatrices de structure métallique.

Orientation 2 : Favoriser l'augmentation du taux d'emploi

La production d'une information proactive sur le marché du travail (IMT) constitue l'un des principaux axes d'intervention de cette orientation. Année après année, des citoyennes et des citoyens des Laurentides vivent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi, alors que des employeurs cherchent à pourvoir des postes vacants. La grande majorité des personnes en chômage parviennent à trouver par elles-mêmes un emploi. Mais la rapidité à le faire, autant que celle des entreprises à pourvoir leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information disponible sur les offres d'emploi et sur les possibilités qu'offre le marché du travail.

Par ses salles multiservices aménagées dans chacun des CLE de la région et par l'entremise d'Internet (emploiquebec.net), Emploi-Québec rend l'IMT accessible et disponible au grand public. La principale nouveauté en 2008-2009 sont les publications suivantes : *Bulletin régional sur le marché du travail* (3 parutions), *Perspectives professionnelles* et *Perspectives sectorielles régionales 2008-2012*.

Le service de Placement en ligne pour les individus et les entreprises et l'intervention rapide auprès des personnes à risque de chômage prolongé font également partie de l'offre de service liée à cette orientation. Ainsi, grâce au Placement en ligne, les employeurs peuvent eux-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidates et de candidats en tout temps. Dans 92 % des cas, les offres d'emploi sont inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, un agent du Centre d'assistance au placement peut procéder à la saisie des offres. L'utilisation du Placement en ligne est gratuite tant pour les employeurs que pour les chercheurs d'emploi.

Selon un sondage effectué en 2007⁵, le site Internet d'Emploi-Québec est le site le plus consulté au Québec pour la recherche d'emploi. On estime à près de 6 561 le nombre d'employeurs distincts des Laurentides qui y ont inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Il s'agit d'environ 41 % des établissements de la région et cette part serait nettement supérieure si l'on comptait les entreprises qui ont procédé à un processus d'embauche au cours de l'année. Ainsi, le nombre d'occasions d'emploi de la région des Laurentides signalées au service de Placement en ligne en 2008-2009 se situe à 31 227. Les emplois affichés touchent une variété de professions et reflètent la structure du marché du travail de la région. À ces offres d'emploi s'ajoutent près de 15 200 candidatures courantes et plus de 2 750 candidatures étudiantes inscrites en 2008-2009.

Le chômage de longue durée touche davantage des segments de population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et conduit souvent à l'exclusion et à la pauvreté. Ainsi, cette

5. Voir *Cyberpresse*, firme Ipsos Descarie, juin 2007.

orientation préconise la préparation et l'insertion en emploi des personnes sous-scolarisées en portant une attention particulière aux jeunes de 18 à 24 ans, aux jeunes femmes responsables de familles monoparentales, aux personnes handicapées et aux personnes de 45 ans et plus. Elle s'ouvre sur le partenariat et la concertation dans la mise en œuvre des stratégies gouvernementales à l'égard de ces groupes défavorisés. Pour nous soutenir auprès de cette clientèle, le gouvernement du Québec a mis en place le Pacte pour l'emploi qui comporte une série de mesures visant à favoriser la participation au marché du travail des personnes qui en sont les plus éloignées.

Afin d'assurer l'efficacité des interventions liées à cette orientation, 14 indicateurs de résultats sont suivis, couvrant nos services spécialisés ainsi que ceux qui sont offerts à nos clientèles plus éloignées du marché du travail. Le niveau de certaines cibles a été ajusté à la hausse pour tenir compte des investissements supplémentaires reliés au Pacte pour l'emploi.

Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec (*le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi*)

Cible	 15 858
Résultat	 17 267 109 % d'atteinte

Avec 17 267 nouveaux participants, la cible a été atteinte à 109 %, en hausse de 8 % comparativement à l'année 2007-2008. Cette augmentation s'explique notamment par les efforts supplémentaires en vertu du Pacte pour l'emploi consacrés auprès de la clientèle plus éloignée du marché du travail.

Par ailleurs, la clientèle féminine a représenté 46 % des nouvelles participations, soit un taux identique à celui de l'an passé. Les mesures où le taux de participation féminine est élevé sont Projets préparatoires à l'emploi - volet général (77 %), Subventions salariales - volet économie sociale (69 %), Subventions salariales – volet expérience de travail (62 %) et Jeunes volontaires (58 %).

Notons toutefois que cet indicateur ne tient pas compte du nombre de personnes qui ont recours exclusivement aux activités offertes en libre-service ou à une entrevue initiale, ni du nombre d'individus bénéficiant exclusivement du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT).

Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi).

Cible	 8 240
Résultat	 8 905 108 % d'atteinte

Emploi-Québec aspire à ce que les personnes aidées par ses services se trouvent un travail et qu'elles puissent ensuite poursuivre leur développement en emploi. Cet indicateur permet d'estimer dans quelle mesure les interventions des services publics d'emploi ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est mesurée, entre autres, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention. Le taux d'atteinte de la cible est de 108 % pour la région et de 96 % pour le Québec.

Les résultats de personnes en emploi sont liés aux individus qui ont terminé une intervention d'Emploi-Québec entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2008. Ainsi, certains résultats se rapportent à des personnes qui ont entrepris une activité lors de l'année précédente. Par ailleurs, certains résultats d'emploi ne seront considérés que l'année prochaine. Ce décalage avec l'année financière, du 1^{er} avril au 31 mars, vise à nous permettre de faire une relance de nos clients sans emploi après la fin d'un parcours, soit douze semaines plus tard.

Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi

Cible	 52,6 %
Résultat	 54,1 % 103 % d'atteinte

Cet indicateur permet d'apprécier la situation post-intervention indépendamment du volume de personnes aidées et de mesurer la part des participants qui ont terminé leur cheminement vers l'emploi et qui trouvent du travail à la suite de l'intervention. Plus de la moitié de ces personnes ont occupé ou occupaient un emploi, soit 54,1 %. Il s'agit d'un résultat supérieur à la moyenne nationale, qui se situe à 52,2 %. Cela témoigne des efforts pour adapter les services aux besoins de la clientèle.

Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participant à l'assurance-emploi

Cible	 9 450
Résultat	 10 657 113 % d'atteinte

On entend par participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du compte de l'assurance-emploi ou qui a droit à certains soutiens provenant de ces fonds du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes selon certaines applications de la loi.

Cette cible a été atteinte à 113 %. Ce résultat est d'autant plus probant étant donné que notre région expérimente avec le Centre-du-Québec un projet pilote sur le recentrage du dispositif de repérage vers les personnes les plus à risque de voir la durée de leur chômage se prolonger sans une intervention proactive d'Emploi-Québec. Cette expérimentation a pour effet de diminuer le nombre de références provenant de Service Canada et, par ricochet, le nombre de nouveaux participants de l'assurance-emploi.

Nombre de participants à l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

Cible	 3 731
Résultat	 5 043 135 % d'atteinte

Nous avons atteint 135 % de la cible, soit 34 points de pourcentage de plus que celle qui a été atteinte au niveau provincial (101 %). Il s'agit d'une augmentation de 21 % en comparaison avec l'année dernière.

Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi

Cible	 11 460 000 \$
Résultat	 18 281 308 \$ 160 % d'atteinte

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations non payées à des prestataires actifs à l'assurance-emploi en raison d'un retour au travail à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente Canada-Québec. La cible fut atteinte à 160 %, un résultat nettement supérieur à celui de l'an passé, soit une augmentation des économies de 3,25 millions de dollars. Notons que

certains retours en emploi ne génèrent aucune économie au Compte de l'assurance-emploi. Ainsi, cette cible ne tient pas compte des prestataires qui ont trouvé un emploi à la suite de leur participation à l'une de nos mesures et qui ont épuisé leurs prestations pendant cette période.

Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale (le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi)

Cible	 4 664
Résultat	 4 681 100 % d'atteinte

La clientèle des Programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au programme Alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. Parmi la clientèle des Programmes d'assistance sociale en 2008-2009, 4 681 personnes bénéficiaient d'une intervention de manière à favoriser leur insertion professionnelle. Le taux d'atteinte de cet indicateur est de 100 %. Il s'agit d'une hausse significative de 14 % de nouveaux participants aux Programmes d'assistance sociale par rapport à l'année dernière. Rappelons que le niveau de la cible a été majoré de 15 %, soit 600 nouveaux participants de plus que l'année précédente, en raison des efforts supplémentaires prévus par le Pacte pour l'emploi pour soutenir cette clientèle.

Il s'agissait de la première de trois années du Pacte pour l'emploi. Des efforts considérables ont été consacrés en 2008-2009 à la mise en œuvre de nouvelles initiatives touchant cette clientèle. L'apport du Pacte à cet égard est tangible car il a contribué à infléchir la tendance des dernières années où les services publics réussissaient à mobiliser de moins en moins de clientèle des Programmes d'assistance sociale. Rappelons que le profil d'employabilité de ces personnes tend à s'alourdir en nombres relatifs du fait que les prestataires les moins éloignés du marché du travail ont quitté l'aide à la faveur de la conjoncture économique favorable qui a longtemps prévalu.

Nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi (le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi)

Cible	 2 030
Résultat	 1 791 88 % d'atteinte

Au cours de l'année 2008-2009, ce sont 1 791 participants, clientèle des Programmes d'assistance sociale, qui sont retournés en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, soit 88 % de la cible visée, un résultat supérieur à celui qui a été atteint au niveau provincial (79 %). La cible représentait une hausse attendue de plus de 15 % des personnes en emploi par rapport à 2007-2008 afin de tenir compte des efforts accrus auprès de cette clientèle en raison des

mesures du Pacte pour l'emploi. Compte tenu que plus de prestataires se sont vu offrir des services de plus longue durée (formation, projets de préparation à l'emploi), cela a réduit le nombre de personnes qui pouvaient obtenir un résultat d'emploi au cours de l'année. Ces résultats seront comptabilisés lors du prochain exercice. Par ailleurs, ceux qui ont terminé leur participation au cours de la période servant au dénombrement ont eu plus de difficultés à se trouver un emploi que la moyenne des participants dans la conjoncture économique qui prévalait.

Taux d'emploi des participants des Programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi

Cible		43,0 %
Résultat		42,7 %

99 % d'atteinte

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participants, clientèle des Programmes d'assistance sociale, qui se trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi la population visée par Emploi-Québec⁶. Parmi ces participants, 42,7 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. Ce taux est légèrement supérieur à celui qui a été atteint par le réseau, soit 42,6 %.

Les évaluations ont démontré que, malgré un taux brut d'emploi plus faible que la moyenne et tel qu'il est mesuré par cet indicateur, c'est pour la clientèle des Programmes d'assistance sociale que l'effet net obtenu de l'intervention des services publics d'emploi est le plus élevé. En d'autres termes, c'est auprès de cette clientèle plus éloignée du marché du travail que l'intervention a le plus de valeur ajoutée au regard de l'insertion professionnelle.

Prestations non versées par l'aide de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi (le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi)

Cible		6 643 700 \$
Résultat		6 210 488 \$

93 % d'atteinte

Nous avons vu dans l'indicateur précédent que plusieurs milliers de prestataires recevant un soutien du revenu de l'État ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. Les prestations non versées par l'aide de dernier recours sont calculées en additionnant l'effet monétaire des sorties de l'aide et des réductions de prestations recensées lorsqu'une aide a été apportée à un prestataire de l'assistance-emploi par les services publics d'emploi. Ainsi, les prestataires de l'assistance-emploi qui ne reçoivent plus d'aide ou qui ont déclaré des revenus de

⁶ Tiré de l'*Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, op. cit.*

travail à la suite d'une activité d'Emploi-Québec et ceux qui ont fait l'objet d'une réduction d'aide ont permis des économies de 6,2 M\$ à l'assistance sociale. Il s'agit d'une baisse de 2 % par rapport à l'année précédente que l'on peut attribuer au ralentissement économique.

Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, personnes immigrantes

Cible	503
Résultat	647 129 % d'atteinte

Ce sont 647 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec en 2008-2009, ce qui correspond à 129 % de ce qui était visé. Près de 53 % de ces nouveaux participants sont des femmes alors que 28 % sont des nouveaux arrivants (établis au Canada depuis moins de trois ans).

Il est à noter que, depuis 2005, Emploi-Québec, Investissement Québec et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont établi le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME). Celui-ci, offert en milieu de travail, a permis d'aider 41 personnes immigrantes ou membres des minorités visibles à intégrer le marché du travail.

Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi

Cible	47,3 %
Résultat	48,8 % 103 % d'atteinte

Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes immigrantes qui trouvent un emploi à la suite d'une intervention. Ainsi, 48,8 % de ces personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention ont occupé ou occupaient un emploi, soit un léger dépassement de la cible. Les efforts de sensibilisation des employeurs à la valeur ajoutée d'une main-d'œuvre diversifiée et d'aide à la gestion de la diversité culturelle se sont poursuivis en 2008-2009.

Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base

Cible		1 934
Résultat		2 507 130 % d'atteinte

L'indicateur dénombre les participantes et les participants aux différents volets de la formation de base : francisation, alphabétisation, formation préalable à la formation professionnelle, formation générale, métiers semi-spécialisés, ainsi que la formation professionnelle au secondaire. Cet indicateur est atteint à 130 % cette année. Il s'agit d'une hausse de près de 15 % par rapport au résultat de l'année précédente.

Il y a eu 3 108 nouvelles participations⁷ à la Mesure de formation de la main-d'œuvre. Les engagements pour cette mesure totalisent 20 067 313 \$, incluant le soutien du revenu versé aux participants, et représente 45 % des engagements totaux de la région. Afin de répondre à la demande du marché du travail, 23 formations ont été achetées par Emploi-Québec cette année.

Les jeunes ont bénéficié davantage de la Mesure de formation de la main-d'œuvre, particulièrement en formation générale où 54 % des participants avaient moins de 30 ans. Parmi les personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était une formation professionnelle ou technique, 83,0 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite.

Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée

Cible		75,0 %
Résultat		72,0 % 96 % d'atteinte

Ces données sont suivies à titre indicatif. Les mesures visant la préparation et l'insertion en emploi⁸ s'adressent aux personnes qui présentent de plus grandes difficultés de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période d'absence du marché du travail de plus de douze mois consécutifs. Pour être efficientes, les mesures de plus longue durée nécessitant des investissements plus élevés devraient être utilisées surtout pour les personnes dont les difficultés d'insertion sont les plus fortes. Les mesures Projets préparatoires à l'emploi, Subventions

7. Les participations représentent l'ensemble des mesures auxquelles ont participé des individus inscrits à une ou à plusieurs mesures actives. Ainsi, une personne participant à deux mesures différentes au cours de la période (elle peut par exemple terminer une mesure et en commencer une autre) sera comptabilisée deux fois dans l'élément « total des participations » et une seule fois dans le « total des adultes distincts ».

8. Les autres mesures touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et le soutien du revenu.

salariales, Soutien au travail autonome et Mesure de formation de la main-d'œuvre sont notamment concernées. La proportion des participants à ces mesures qui répondent aux critères des personnes à risque élevé de chômage de longue durée s'est élevée à 72 %.

Orientation 3 : Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

L'orientation et les priorités en matière de solidarité sociale s'inscrivent en cohérence et en continuité avec les orientations des services d'emploi et sont dictées par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'accompagnement des adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours vers la reprise de leur autonomie et l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins. Ces services sont appelés à jouer un rôle stratégique pour la mise en œuvre des initiatives du gouvernement et du ministère, notamment du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, du Plan gouvernemental pour l'emploi et du Pacte pour l'emploi.

Ainsi, par leurs interventions, les services de solidarité sociale contribuent à l'atteinte des objectifs régionaux et nationaux qui sont d'augmenter le niveau et la qualité de vie des résidentes et des résidents de la région et des communautés où ils vivent et de réduire la pauvreté, notamment par la mise en mouvement des prestataires aptes au travail.

Afin d'assurer l'efficacité des interventions liées à cette orientation, un indicateur de résultats est suivi.

Nombre de sorties de l'aide financière de derniers recours (le niveau de la cible a été ajusté à la hausse pour tenir compte du Pacte pour l'emploi)

Cible	 3 402
Résultat	 3 097 91 % d'atteinte

Cet indicateur couvre les interventions à la fois des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale. On entend, par sortie, une personne qui a reçu une aide financière un mois donné et qui, à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas pendant les deux mois suivants. Ainsi, 3 097 prestataires sont sortis de l'aide en 2008-2009 à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, soit 91 % de l'objectif comparativement à 87 % pour le Québec. Il s'agit d'une baisse des sorties par rapport à 2007-2008 liée principalement à la conjoncture économique.

Par ailleurs, Emploi-Québec Laurentides a favorisé le partenariat et la concertation pour la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Nous avons collaboré aux efforts de la Ville de Saint-

Jérôme et de la Conférence régionale des élus (CRÉ) afin de mettre au point une approche territoriale intégrée (ATI) à la lutte contre la pauvreté. Un diagnostic, un plan stratégique et un plan d'action sont les principales réalisations pour 2008-2009. Un comité de pilotage continuera d'assurer la coordination et le suivi du plan d'action. Nous avons participé au Comité de suivi de l'entente spécifique sur le développement social et investi 20 000 \$ par l'intermédiaire de l'organisme Partenaires de la réussite éducative des jeunes dans les Laurentides (PREL) pour la réalisation d'une étude sur les habitudes de vie des jeunes pilotée par l'organisme Écobes.

Afin de lutter contre la pauvreté, nous sommes présents, au niveau tant régional que local, pour soutenir les différentes initiatives. Par exemple, on retrouve des représentants d'Emploi-Québec aux tables locales de développement social, aux tables de concertation de lutte à la pauvreté, aux tables de concertation en santé mentale, dans les projets Famille école et communauté : réussir ensemble, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les consortiums jeunesse, aux sous-comités pour la prévention du décrochage scolaire, au comité local d'Éveil à la lecture, etc.

Nous avons poursuivi des activités de partenariat propres à la clientèle de la solidarité sociale, soit en maintenant ou en concluant des ententes touchant les transports ambulanciers, les centres jeunesse, les chaussures orthopédiques et les appareils respiratoires (CSSS).

Nos services de solidarité sociale ont analysé plusieurs demandes liées au Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière. Les travailleurs licenciés de Bellerive Ka'n'enda et de Bois feuillus de la Lièvre ont bénéficié du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources (PSTL).

Afin de mieux outiller le secteur communautaire, l'entente avec le Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL) pour la formation des travailleurs liés à ce secteur a été renouvelée pour 2008-2009, grâce à un investissement de 15 000 \$. De plus, les entreprises d'économie sociale et les organismes communautaires de la région ont embauché respectivement 45 et 179 personnes avec l'aide d'une subvention salariale. Il s'agit d'un engagement de 1 687 824 \$ pour Emploi-Québec. Finalement, le projet Ma place au soleil est maintenant présent dans la majorité des CLE de la région.

Orientation 4 : Consolider la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

Pour Emploi-Québec, la gestion par résultats relève d'une obligation de rendre compte devant la population et le gouvernement de l'utilisation adéquate des ressources mises à sa disposition. Ce cadre de gestion convie l'ensemble du réseau à offrir des services de qualité, et ce, au moindre coût. C'est dans cet esprit que le Conseil régional des partenaires retenait cette orientation qui vise à accroître l'efficacité de nos interventions dans le contexte d'une gestion par résultats, décentralisée et en partenariat avec le milieu.

Dans ce contexte et pour arrimer les orientations régionales et leurs axes d'intervention aux diverses réalités des marchés du travail locaux, chaque CLE produit une programmation de ses activités. Un suivi de ces programmations locales est présenté lors des rencontres du Conseil

régional des partenaires du marché du travail au cours de l'année. De plus, les trois indicateurs suivis pour cette orientation illustrent notre préoccupation d'assurer des services de grande qualité tout en gérant de façon responsable les fonds publics.

Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)
(il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur)

Cible  Moins 10 jours

Résultat  7,2

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date de dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue. En raison du caractère de l'aide de dernier recours, il faut traiter rapidement les demandes d'aide déposées, tout en nous assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions prévues par la loi et le règlement. L'ensemble du Québec et la région des Laurentides ont respectivement un délai moyen de 8,7 et de 7,2 jours. Emploi-Québec respecte son engagement de ne pas excéder dix jours pour le traitement d'un dossier de solidarité sociale.

Au cours des dernières années, diverses actions ont permis de maintenir le délai moyen de traitement acceptable à l'attribution initiale, tels :

- l'existence de dispositifs de répartition locale des effectifs en fonction du volume des demandes, ainsi que de mécanismes de dépannage en cas d'engorgement conjoncturel ou localisé;
- la diffusion de documents d'information précisant les exigences du processus d'admission à l'aide financière de dernier recours;
- le recours aux enquêteuses ou aux enquêteurs pour effectuer des vérifications particulières dans des situations jugées à risque.

Conformément à la nouvelle vision organisationnelle, le traitement administratif des demandes à l'attribution initiale a été mis en place en éliminant le caractère obligatoire de l'entrevue avec le demandeur. Ainsi, l'étude de certaines demandes se fait principalement sur la base d'une analyse rigoureuse de l'information consignée au dossier.

Ratio des plaintes par 1 000 ménages (*il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur*)

Cible		< 1,85
Résultat		2,1

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes pour signaler son insatisfaction. Au cours de l'année 2008-2009, le Bureau a reçu 134 plaintes de niveau 2 relatives à l'aide financière de dernier recours et 27 relatives aux services publics d'emploi. Les plaintes dites de niveau 2 nécessitent généralement une ou plusieurs interventions auprès des divers échelons de décision d'Emploi-Québec afin de résoudre le problème signalé par la clientèle.

Les plaintes retenues aux fins de l'indicateur sont celles qui sont liées à l'administration de l'aide financière de dernier recours et qui ont donné lieu à une recommandation de modification. Elles ont trait principalement à la qualité du service à la clientèle, aux conditions d'admissibilité aux Programmes d'aide financière de dernier recours ainsi qu'au montant et aux modalités de versement des prestations spéciales. Nous avons maintenu en 2008-2009 un ratio identique à celui de l'année précédente pour les plaintes faisant l'objet d'une recommandation de modification par le Bureau de renseignement et plaintes par 1 000 ménages, soit 2,1 %. Pour le volet des services publics d'emploi, seulement huit plaintes ont fait l'objet d'une recommandation de modification du dossier.

Nous analysons de façon continue le volume et la nature des plaintes déposées, et ce, afin d'améliorer notre offre de service et d'adapter le contenu des activités de formation et de perfectionnement du personnel.

Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision (*il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur*)

Cible		< 21 %
Résultat		17,5 %

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul. Durant l'année, 609 demandes de révision ont été reçues et, pour 17,5 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la révision, soit un pourcentage inférieur à la limite de 21 % que s'est fixée Emploi-

Québec. Ce résultat doit être apprécié au regard de plusieurs milliers de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale.

Mentionnons que l'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit de la clientèle prestataire. Parmi les moyens déployés à cette fin, signalons le souci de transmettre aux prestataires concernés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse approfondie des motifs des demandes de révision en collaboration notamment avec la Direction de la révision et de recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

L'amélioration continue de la prestation de services est l'un des objectifs de gestion par résultats. Compte tenu des sommes considérables qui sont versées, nous avons en place un processus d'assurance qualité pour le volet solidarité sociale ainsi qu'un processus de contrôle financier, et ce, depuis plusieurs années pour le volet des services publics d'emploi. Ce processus assure la fiabilité et l'intégrité de l'information pour l'application de la conformité aux politiques, plans, procédés, lois et règlements en vigueur. De plus, il nous permet d'apporter des correctifs et d'améliorer notre prestation de services. Le taux de conformité régional moyen pour les dossiers « Individus » atteint 92 % tandis que, pour les dossiers « Intervenants externes », celui-ci atteint 90 %.

Les activités de formation offertes au personnel en 2008-2009 visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Les professionnelles et professionnels ont bénéficié de formations axées notamment sur l'approche de suivi des subventions, l'approche-conseil et la lecture et l'analyse des états financiers. Les agentes et les agents d'aide et les chefs d'équipe ont pour leur part bénéficié de formations sur l'entrevue d'évaluation initiale et d'appoint, le traitement administratif de l'attribution initiale et l'entraînement à la tâche. Le personnel de soutien a reçu des sessions principalement sur l'entraînement à la tâche, la perception et les attitudes face à la clientèle et l'intervention préventive en situation d'agressivité et de menaces. Quant aux gestionnaires, les formations qu'ils ont reçues portaient notamment sur la gestion intégrée de la présence au travail.

Toujours dans l'optique d'améliorer la prestation des services offerts à notre clientèle, nous avons regroupé au CLE de Sainte-Adèle les dossiers des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi et régionalisé le traitement des prestations spéciales spécifiques. De même, nous avons regroupé à Mirabel les services de la qualification professionnelle. Par ailleurs, deux CLE de la région, soit Sainte-Adèle et Sainte-Agathe, hébergent un point d'accès de Services Québec qui consiste à fournir au besoin un soutien technique minimal ainsi que des directives de base sur l'utilisation du matériel à la population.

Afin de renforcer l'incitation au travail des jeunes, le CLE de Saint-Jérôme a expérimenté une nouvelle organisation du travail propre à cette clientèle. Il s'agit de la mise en place d'une équipe d'agents dédiés aux jeunes de moins de 25 ans prestataires de l'aide sociale ou participant au programme Alternative jeunesse. Cette équipe tactique s'articule autour de trois fonctions: les

services d'aide à l'emploi, les services de solidarité sociale et les services aux entreprises. L'intervention repose sur une approche d'intervention incitative pour favoriser la participation de la clientèle ciblée aux mesures et services d'emploi et un meilleur arrimage entre les mesures et les services aux individus et les services aux entreprises. Plus de 150 jeunes ont bénéficié de ce service adapté en 2008-2009.

Le Pacte pour l'emploi

Le Pacte pour l'emploi est une réponse concertée et adaptée aux besoins du marché du travail, qui se veut près des gens et des entreprises, collée aux besoins des régions et des localités. Les partenaires du marché du travail et les ministères les plus concernés travaillent de concert pour que le Pacte ait les meilleures retombées possible sur le développement social et économique de leur milieu. Les comités régionaux du Pacte pour l'emploi (CRPE) créés à cet effet ont pour mandat :

- ⇒ de parfaire la connaissance du marché du travail et de développer une vision prospective des enjeux qui se profilent pour les années à venir;
- ⇒ de réaliser et de mettre en œuvre un plan d'adéquation entre les besoins des entreprises et ceux de la main-d'œuvre disponible;
- ⇒ d'améliorer le temps de réaction des partenaires régionaux et de mieux prévenir les crises sectorielles;
- ⇒ de renforcer l'efficacité des actions en évitant les chevauchements entre les acteurs.

Le CRPE, présidé par la présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail, regroupe d'office des représentants d'Emploi-Québec, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, des commissions scolaires, des cégeps, des universités, du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. Le CRPE s'est adjoint, en plus des organismes mentionnés ci-dessus, des représentants des entreprises, du milieu syndical, des organismes communautaires en employabilité, du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et de la Conférence régionale des élus des Laurentides (CRÉ) comme membres du comité.

Le CRPE mis sur pied le 16 avril 2008 a tenu quatre rencontres de travail. Ses membres ont affiché une volonté ferme de travailler à regrouper et à harmoniser les initiatives de tous et chacun, notamment en matière d'interventions auprès des entreprises.

Lors de l'annonce régionale du Pacte pour l'emploi par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 25 septembre 2008 à Mirabel, celui-ci a présenté le *Document cadre pour la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi dans les Laurentides*. L'élaboration de ce document a permis de dégager la contribution respective des ministères et de la CRÉ et d'explorer certaines pistes d'action, dont celle de privilégier une approche sectorielle qui retiendrait sept secteurs stratégiques régionaux, soit l'aérospatiale, la santé, le commerce de détail et les quatre créneaux ACCORD (tourisme de villégiature quatre saisons, utilisation et transformation de la forêt mixte-produits à valeur ajoutée, aliments et mets préparés et transport terrestre avancé). Enfin, le comité a exprimé sa volonté de favoriser l'armement des plans ministériels, de la Table interordres des Laurentides et de la CRÉ, d'élaborer un plan de communication auprès des entreprises et de véhiculer un message de mobilisation auprès des partenaires socioéconomiques de la région.

Le Pacte pour l'emploi vise à permettre à 50 000 personnes de ne plus être dépendantes des Programmes d'assistance sociale d'ici trois ans, dont 1 324 pour la région des Laurentides. Au terme de la première année, la région des Laurentides est à 11 % d'atteinte de cet objectif. Le

contexte économique des derniers mois de l'année financière a influencé négativement l'atteinte de cet objectif.

Des actions au cœur de l'actualité

Le développement de l'emploi et de la main-d'œuvre et la lutte contre le chômage et l'exclusion sociale dans une perspective de développement économique, social et régional sont au cœur de la mission d'Emploi-Québec. À cet égard, la récession qui touche l'économie québécoise n'a pas épargné la région des Laurentides et l'effectif en emploi a reculé en 2008-2009.

En lien avec l'environnement socioéconomique de 2008-2009, voici une présentation succincte des actions menées par nos équipes dédiées aux entreprises et aux individus.

Des interventions auprès des entreprises

Malgré le ralentissement économique, la région des Laurentides continue de se maintenir parmi les leaders en ce qui a trait à son marché du travail. Étant donné les atouts dont dispose la région, cette situation devrait se maintenir au cours des prochaines années. Dans les circonstances, nous sommes demeurés proactifs en matière de soutien à nos entreprises, notamment pour ce qui est du maintien en emploi ou du recrutement de personnel et de la formation en entreprise.

Tout au long de l'année, nos équipes aux entreprises se sont mobilisées pour aider les employeurs. Ainsi, afin d'aider les entreprises à faire face au ralentissement économique, nous avons administré le programme de Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ) mis en place et démarré par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Le programme SERRÉ offre une solution de rechange aux mises à pied et devient un tremplin pour les entreprises qui choisissent de former leur personnel. Au 31 mars 2009, ce sont plus de 1 434 000 \$ qui ont été investis auprès de 840 travailleurs et de 20 entreprises grâce à ce programme mis en place spécifiquement pour répondre à la conjoncture actuelle.

Malgré une conjoncture plus difficile depuis le mois de novembre, le marché du travail de la région a permis l'émergence de trois nouveaux projets et la poursuite de cinq projets économiques d'envergure en 2008-2009 : Colacem de Grenville-sur-la-Rouge (281 812 \$), Cascades-Groupe Tissu de Lachute (379 917 \$), Trimag de Boisbriand (310 778 \$), Groupe Volvo inc. à Saint-Eustache (1,52 M\$), L-3 Communications MAS à Mirabel (1,5 M\$), l'imprimerie du *Journal de Montréal* à Mirabel (1,8 M\$), Pièces automobiles Raufoss Canada S.E.C. (120 000 \$) et Sonaca NMF Canada inc. (475 000 \$). Plus de 1 800 emplois ont été créés ou maintenus à la suite de la mise en œuvre de ces projets.

Outre le secteur de la forêt, celui du manufacturier aura notamment été touché par de nombreuses mises à pied. Ces nouvelles réalités se sont traduites par une augmentation de l'achalandage dans nos CLE et par la mise sur pied de plusieurs comités d'aide au reclassement. Ainsi, 515 personnes, soit 31 % de plus que l'année dernière, et 33 entreprises ont bénéficié des services du Comité d'aide au reclassement à entrée continue des Laurentides. La présidence de ce comité était assurée par le Centre d'intervention des Basses-Laurentides pour l'emploi (CIBLE). Au 31 mars 2009, plus de 95 % des participants avaient réintégré le marché du travail ou avaient effectué un retour aux études.

Au-delà des activités locales visant à soutenir les entreprises dans leurs efforts pour maintenir en emploi leur main-d'œuvre spécialisée, nous avons accompagné et invité les employeurs à se pencher sur la gestion de leur propre main-d'œuvre. Que ce soit par l'intermédiaire des réseaux d'employeurs organisés ou par l'intermédiaire de ceux que nous avons contribué à mettre sur pied, nos conseillers aux entreprises ont multiplié les interventions-conseils face aux appréhensions des employeurs devant la rareté de main-d'œuvre qualifiée et les comportements de la jeune main-d'œuvre. Dans cette optique, Emploi-Québec coordonne, depuis le milieu des années 1990, le Réseau des gestionnaires en ressources humaines des Laurentides. Par ailleurs, l'organisation de neuf journées locales ou régionale de l'emploi, telle la journée de recrutement pour le créneau aliments et mets préparés, témoigne de notre volonté d'accompagner les entreprises dans leurs efforts de recrutement. De plus, un soutien constant leur a été offert pour tous nos services, dont l'utilisation du service Placement en ligne.

Afin d'aiguiller les entreprises sur les possibilités qu'offre le marché du travail des Laurentides, plusieurs documents d'information ont été produits cette année, dont la publication de l'*Enquête sur les besoins en main-d'œuvre dans les établissements de la région des Laurentides*. Plus de 2 850 entreprises de la région ont répondu à ce sondage réalisé en collaboration avec la Table métropolitaine de Montréal. S'ajoute à ce document, la production trimestrielle du *Bulletin régional sur le marché du travail* et la publication des perspectives sectorielles et professionnelles. Finalement, notons la publication de deux bulletins électroniques destinés aux entreprises les informant de certains services d'Emploi-Québec.

Par ailleurs, nous participons à la campagne nationale Tout pour réussir par la mise à jour de la liste des professions pour la région et avons produit quatorze avis relatifs à des demandes d'autorisation de programmes de formation pour les commissions scolaires de la région. Nous sommes également un partenaire de la Table interordres et de son groupe de travail intitulé Comité de coordination du plan d'aménagement (COPA) des Laurentides.

Afin de faire valoir auprès des entreprises le bassin potentiel que représentent les femmes, les personnes immigrantes et les personnes handicapées, nous avons, d'une part, participé et contribué financièrement à la remise régionale du Concours québécois en entrepreneuriat pour le prix « Entrepreneurship féminin ». D'autre part, une activité de sensibilisation à l'embauche de personnes handicapées organisée en mai dernier par la Chambre de commerce et d'industrie de Thérèse-De Blainville a accueilli 170 personnes du monde des affaires. Des personnes handicapées à la recherche d'un emploi ont été placées à différentes tables et le maître de cérémonie a favorisé l'arrimage entre celles-ci et les entreprises. Par ailleurs, par l'entremise de nos travaux de sensibilisation, la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (CCITB) a remis pour une quatrième fois un prix « Hommage à l'entreprise ayant favorisé l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées » qui a été octroyé à la Pâtisserie Dagobert, le 13 juin 2008. Deux sessions de formation sur la sensibilisation et la mise en valeur de la main-d'œuvre diversifiée ont été offertes en collaboration avec la CCITB, la Chambre de commerce de Mirabel, la Fédération des chambres de commerce du Québec et les CLE de Sainte-Thérèse et de Mirabel.

Considérant l'importance du secteur de l'aérospatiale pour l'économie québécoise et pour les Laurentides et compte tenu des conséquences de la conjoncture sur ce secteur, Emploi-Québec Laurentides y accorde une grande attention. Nous participons au conseil d'administration de l'Institut de formation en aérospatiale (IFA) situé à Mirabel à titre de représentant national d'Emploi-Québec. Comme cet organisme est constitué des trois écoles nationales qui interviennent sur le territoire des Laurentides, notre rôle est d'assurer la concertation entre tous ces interlocuteurs spécialisés et les partenaires socioéconomiques de la région, dont ceux de l'éducation. En 2008-2009, nous avons participé au financement des cinq formations suivantes : une AEC Réparation de structures d'aéronefs, une formation Ajusteurs-monteurs d'avion, un programme court en matériaux composites et deux AEP Peinture. Ainsi, près de 85 personnes ont bénéficié de ces formations.

Par ailleurs, nous poursuivons activement notre participation aux travaux de création de la Table de concertation sur les ressources humaines en aérospatiale des Laurentides (TCRHAL), en plus d'y contribuer financièrement. Cette table a été créée dans le but de répondre de façon concertée aux besoins de formation des entreprises en aérospatiale de la région. Deux activités de valorisation des métiers et des formations liées au secteur de l'aérospatiale ont eu lieu. Lors de la première activité, près de 40 conseillers d'orientation se sont présentés dans trois entreprises du secteur, soit Héroux-Devtech, Bombardier, Mecachrome, ainsi qu'à l'IFA. La seconde s'est déroulée le 26 mars 2008 alors que 47 étudiants du secondaire ont visité deux entreprises, soit Bombardier et Turbomeca, et participé à des ateliers de travail à l'IFA. Par ailleurs, six entreprises du secteur de l'aérospatiale ont remis des bourses lors des galas Méritas dans les écoles secondaires.

Deux formations en entreprise ont été parrainées par Emploi-Québec, soit Essais non destructifs NDT et Certification en santé et sécurité en entreprise (SSE) destinées aux sous-traitants qui travaillent sur les lieux d'entreprises aérospatiales. Il s'agit d'apprentissage en ligne (*E-learning*) supervisé par l'IFA. Si l'on tient compte de notre contribution liée à l'achat de formations dans le domaine de l'aérospatiale en collaboration avec l'IFA (engagement 2008-2009 de 956 K\$), notre contribution financière totale dans ce domaine pour 2008-2009 s'élève à 1 513 M\$. Finalement, deux projets économiques d'envergure sont en cours dans ce secteur.

Nous avons participé activement aux plans de diversification économique des MRC d'Antoine-Labelle notamment par l'appui du CLE aux formations suivantes : DEP en Montage de structures aérospatiales débuté en novembre 2008 et DEP en Boucherie de détail qui ont rejoint 47 participants dont 30 clients recommandés par Emploi-Québec.

Dans le contexte de la crise forestière, qui affecte plus particulièrement le territoire de la MRC d'Antoine-Labelle, nous avons engagé en 2008-2009 près de 1,78 M\$. Nous avons poursuivi notre contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan d'action régional des mesures d'atténuation des conséquences de la réduction de la possibilité ligneuse (projet de loi 71). Emploi-Québec a investi cette année dans le secteur forestier près de 1,2 M\$, notamment dans la formation des travailleurs en emploi et le soutien aux entreprises. Nous sommes un partenaire actif de la table Forêt Hautes-Laurentides et de Signature Bois Laurentides, qui ont pour mandat d'assurer la concertation des partenaires pour comprendre et solutionner les problèmes résultant

des modifications apportées à la Loi sur les forêts, tout en valorisant les métiers et une main-d'œuvre qualifiée. Leurs travaux, jumelés aux efforts du CLE de Mont-Laurier, ont permis à plus de 750 travailleurs de recevoir les formations suivantes : Gestion par objectifs et résultats, Certification FSC (Forest Steward Council), Norme de martelage, gestion des inventaires et utilisation des équipements dans une usine de sciage.

Dans Argenteuil, les membres de la Table Forêt à laquelle le CLE de Lachute est associé ont priorisé la mise en œuvre de formations en technique d'abattage manuel et sur l'érosion et la gestion des fossés en milieu forestier qui ont rejoint près de 50 travailleurs.

Dans Labelle, nous appuyons plusieurs projets concrets, lesquels s'inscrivent dans une perspective de diversification économique, notamment une formation en charpenterie-menuiserie qui a débuté en août 2008 à la Commission scolaire Pierre-Neveu avec une cohorte de 25 élèves dont 14 clients d'Emploi-Québec. Par ailleurs, deux projets de la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA), soit O'Bouleau et Compétences plus, se sont poursuivis en 2008-2009 et ont permis à près de 40 travailleurs âgés d'entreprendre des démarches encadrées pour retourner sur le marché du travail. De plus, près de 48 ententes d'apprentissage en milieu de travail ont été conclues pour faciliter l'intégration au marché du travail de nouvelle main-d'œuvre dans l'industrie de la forêt ou de la transformation du bois.

Notre personnel a aussi participé à plusieurs groupes de travail de la Conférence régionale des élus des Laurentides, notamment en agroalimentaire, transport terrestre avancé, forêt, culture, développement social et tourisme. Ces groupes visent à analyser et à approuver des projets de développement durable pour chacun des secteurs concernés. Nous avons mobilisé nos ressources autour des quatre projets régionaux ACCORD. Nous avons en ce sens contribué directement à l'élaboration d'un diagnostic et d'un plan d'action visant à structurer et à assurer le développement de ces secteurs importants dans l'économie de notre région, soit la forêt, les mets et aliments préparés, le transport terrestre avancé et le tourisme. Notre participation financière dans le créneau de la transformation alimentaire, soit 95 000 \$ sur une période de deux ans, a permis l'embauche d'une directrice en ressources humaines pour un regroupement d'entreprises de ce secteur. Par ailleurs, un montant de 20 000 \$ a aussi été investi par Emploi-Québec en vertu du projet du Centre de coordination en innovation agroalimentaire des Laurentides (CCIAL) qui a organisé une journée à laquelle plus de 35 entreprises ainsi que plusieurs institutions d'enseignement ont participé sur les thèmes du maillage-réseautage et de la formation. Le Collectif régional de formation agricole a organisé la tournée annuelle de valorisation des métiers agricoles, tournée destinée aux conseillers d'orientation des commissions scolaires et organisée par le Collectif régional de formation agricole Montréal-Laval-Laurentides. Au total, 45 personnes ont participé à cette tournée. Encore une fois, la journée fut une réussite et a permis aux conseillers d'orientation d'en connaître davantage sur les métiers et les formations que l'on retrouve dans le secteur de l'horticulture, nous permettant ainsi de mieux conseiller les jeunes étudiants, donc de préparer la relève. Le CLE de Mirabel a, parmi ses priorités, le soutien au milieu agricole. Pour ce faire, il participe aux travaux de la Table de la relève agricole et au Conseil d'administration de l'incubateur agricole et a subventionné 44 formations à temps partiel (Achats de formation continue) qui ont rejoint près de 550 travailleurs de ce secteur.

Bien que les volets main-d'œuvre soient encore à développer dans les comités ACCORD, Emploi-Québec y est déjà très active. Nous avons déjà souligné notre apport au secteur de la forêt. Dans le secteur du transport terrestre, trois projets économiques d'envergure étaient en cours en 2008-2009. Par ailleurs, nous avons offert à des travailleurs de l'industrie de l'automobile des formations axées sur les nouvelles technologies, telles les voitures hybrides. Dans le secteur touristique, nous avons épaulé là aussi nos partenaires dans la préparation et la mise en œuvre d'un plan de développement stratégique adapté aux nouvelles conjonctures. Emploi-Québec est présentement associée aux travaux de soutien à une démarche qualité et de développement durable du Crêneau ACCORD tourisme et villégiature quatre saisons. La Table de concertation sur les ressources humaines en tourisme dans les Laurentides est toujours aussi active. Parmi ses principales activités, notons un déjeuner-causerie ayant pour thème « Contrôler son image de marque sur le Web », trois conférences qui ont rejoint entre 20 à 45 personnes par rencontre et un atelier de suivi lié au séminaire Fidélisation des ressources humaines. Finalement, une activité de réseautage portant sur le thème « La crise économique et la pénurie de main-d'œuvre : impacts sur l'industrie touristique », a rejoint près de 50 participants.

Les centres locaux d'emploi ont soutenu plusieurs regroupements d'entreprises de ce secteur. Notons les travaux de la Table de concertation mise sur pied dans la Vallée de Saint-Sauveur qui a pour l'objectif de trouver des façons d'attirer et de retenir la main-d'œuvre. Près de 50 employeurs participent à ce projet qui permet à leurs employés de bénéficier de rabais grâce à une carte privilège chez les commerçants participants du territoire. À Mont-Laurier, le CLE a participé à la mise sur pied de l'Agence touristique des Hautes-Laurentides et siège au conseil d'administration de l'agence. Les objectifs seront de développer l'offre touristique, la planification et la formation de la main-d'œuvre en tourisme, le maillage, la forfaitisation et l'évaluation des possibilités de développement et de mise en marché de produits et de services touristiques pour la MRC. Le CLE de Sainte-Agathe participe, entre autres, aux travaux du Comité hôtelier de Mont-Tremblant ayant pour mandat la préparation d'une journée de familiarisation. À Lachute, le CLE a mis sur pied des formations adaptées à ce secteur, et ce, en collaboration avec la Table d'Argenteuil en tourisme. Voici quelques exemples d'achats de formation faits par les CLE des Laurentides : Réussir l'entraînement à la tâche par l'entremise de deux blocs de formation, soit La supervision et Le fonctionnement optimal d'une équipe et Superviser une équipe multigénérationnelle qui ont interpellé une cinquantaine de travailleurs. De même, les achats de formation à temps partiel rejoignent un nombre similaire d'individus pour les formations suivantes : Accord mets et vins, Nouvelles tendances des spiritueux et La route des fromages du Québec et ses accords.

Dans le secteur de la santé, secteur priorisé par le CRPE, nous avons participé à une rencontre nationale réunissant les acteurs de la santé, de l'éducation, de l'immigration et de l'emploi. L'objectif était de donner de l'information sur les actions entreprises et à venir pour le renouvellement des effectifs en santé et de constituer des tables régionales pour trouver des solutions à cette problématique. Nous siégeons toujours au Comité de coordination des stages en soins infirmiers. L'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides et Emploi-Québec se sont rencontrées pour discuter des besoins de main-d'œuvre de ce secteur. Une première étape a consisté à amorcer des travaux communs pour documenter les caractéristiques de main-d'œuvre de certains groupes; on vise plus particulièrement les jeunes, les travailleurs en emploi

d'autres régions et les personnes retraitées. Par la suite, un plan de travail sera établi et des actions plus spécifiques seront mises en œuvre selon chacun des groupes ciblés.

Le CLE de Sainte-Agathe, au moyen de la Mesure de formation - volet employeurs, continue d'appuyer le Centre de santé et de services sociaux des Sommets dans son initiative de former cinq de ses infirmières auxiliaires afin qu'elles obtiennent leur DEC en soins infirmiers. Ce projet pourrait avoir une suite à Saint-Jérôme en 2009-2010. À Sainte-Adèle, le CLE soutient les travailleurs de cinq principales résidences pour personnes âgées de la MRC grâce à la Mesure de formation en entreprise. Ces activités de formation s'adressent principalement aux préposés aux bénéficiaires. Le CLE de Mont-Laurier, de concert avec le CSSS d'Antoine-Labelle, a instauré un processus d'évaluation pour les clients du CLE qui désirent occuper un poste lié au secteur de la santé et des services sociaux. Cette façon de faire permet au CSSS d'évaluer si le client correspond au profil d'employé recherché par l'établissement (attitude, casier judiciaire, état de santé, etc.). Sur les 14 clients rencontrés, 13 ont été dirigés vers le DEP Santé, assistance et soins infirmiers au Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier.

Dans le secteur du commerce de détail, la conjoncture économique a retardé l'ouverture du projet de Lac-Mirabel, toutefois Emploi-Québec et le CLD de Mirabel ont rencontré les promoteurs du projet afin d'établir les possibilités de soutien au recrutement de main-d'œuvre. De même, Emploi-Québec a rencontré le Comité sectoriel du commerce de détail en lien avec ce dossier pour connaître l'offre de service et faire les arrimages nécessaires. De plus, notre réseau a été proactif dans ce secteur; par exemple, le CLE de Sainte-Adèle a offert à sept petites entreprises qui ont du potentiel, mais qui doivent développer leur marché, une activité de formation intitulée Programme de perfectionnement continu – Vente. Par ailleurs, le CLE de Saint-Jérôme, en collaboration avec le CLD, a développé une activité de formation propre à la très petite entreprise dans le domaine de la vente. Treize entreprises y participent pour une trentaine d'employés. La particularité de cette formation est de regrouper une formation théorique de groupe en classe avec une formation pratique individuelle en entreprise afin de s'assurer de la mise en application des notions apprises.

Emploi-Québec soutient les entreprises exportatrices des Laurentides par l'entremise de Laurentides Économique et le financement de formations adaptées à leurs besoins. Finalement, plusieurs types de formation s'adressant aux besoins des employeurs ont eu lieu au cours de l'année, et ce, peu importe le secteur de l'entreprise. Voici quelques exemples : Gestion proactive de la main-d'œuvre, Améliorer la communication employeurs-employés, Gestion des employés difficiles, Quand David peut profiter des idées marketing de Goliath, Bye bye burnout bonjour productivité, Surmonter la crise économique avec des approches innovantes et pratiques, Programme de perfectionnement continu – Vente » et Devenir un employeur de choix.

En collaboration avec la Direction des mesures et des services d'Emploi-Québec et l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec, nous travaillons à monter un séminaire « Employeurs de choix ». Il s'agira d'un atelier sur le développement des meilleures pratiques de gestion des ressources humaines à l'intention des PME québécoises.

Dans le secteur de la culture, nous avons investi plus de 80 000 \$ pour la formation continue des professionnels de la culture des Laurentides. Ces formations visent le perfectionnement et le développement professionnel. Ainsi, 161 participants ont reçu près de 600 heures de formation lors de 54 activités de formation.

Emploi-Québec a renouvelé l'entente avec le Regroupement des organismes communautaires des Laurentides pour les activités de formation continue 2008-2009, pour un montant de 15 000 \$.

Des actions concertées sont mises de l'avant afin de soutenir les entreprises dans leurs démarches avec les partenaires gouvernementaux. C'est dans cet esprit que nous avons participé à la Table de concertation sur la relève en entreprise. Une des réalisations concrètes de cette Table fut l'organisation d'un événement de sensibilisation sur la relève en entreprise qui s'est tenu le 15 octobre dernier. L'événement fut qualifié de réussite avec quelque 80 participants représentant plus de 30 entreprises. De plus, un projet pilote sur le processus de relève entrepreneuriale est en cours au moyen d'un regroupement de 10 entreprises des MRC des Pays-d'en-Haut et des Laurentides, en collaboration avec le MDEIE, la SADC et Laurentides Économique. L'organisation d'un projet de circuit de déjeuners-conférences sur la relève dans chacune des MRC du territoire des Laurentides se poursuit et devrait voir le jour en 2009-2010.

Le site Web qui a pour but de soutenir les gestionnaires d'entreprises dans le développement des habiletés de gestion en ressources humaines en regard des attitudes et des comportements de la nouvelle génération de travailleurs sera bonifié. En effet, Emploi-Québec Laurentides, en collaboration avec la Table métropolitaine de Montréal, ajoutera cinq nouveaux cas sur la jeune génération de travailleurs et quinze nouveaux cas sur les travailleurs immigrants.

Un Forum de la main-d'œuvre a eu lieu le 2 décembre 2008 à Mont-Laurier. L'activité avait pour but de sensibiliser les employeurs de la MRC au défi que présentent l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre et de présenter le portrait de la situation de la main-d'œuvre et de l'emploi dans la MRC. Plus de 70 représentants d'employeurs ont assisté à l'activité et ont mentionné quatre activités de formation à mettre en place, soit la gestion d'employés difficiles, la gestion de conflits, développer sa marque employeur et planification de la relève.

Ainsi, plusieurs entreprises ont été accompagnées dans la gestion des ressources humaines par le développement d'outils adaptés à leur situation et par un accompagnement personnalisé de l'équipe de direction afin de les amener à utiliser efficacement les outils.

Des interventions auprès des individus

Le bassin de main-d'œuvre disponible tendra à s'amenuiser au cours des prochaines années, et ce, malgré une conjoncture économique moins favorable en 2008-2009, ce qui nous a amenés à consolider nos interventions auprès des clientèles éloignées du marché du travail.

La situation des jeunes décrocheurs demeurant très préoccupante, nous avons poursuivi notre participation active aux activités du Comité de suivi de l'entente partenariale sur la réussite éducative des jeunes de la région (PREL-Partenaires de la réussite éducative des jeunes dans les

Laurentides). En vue d'assurer l'insertion et l'intégration sociale des jeunes, nous avons investi 126 629 \$ dans l'entente de partenariat régionale sur la réussite éducative des jeunes (PREL). Celle-ci a été renouvelée en mai 2008 et les nombreux signataires se sont entendus pour investir 1 620 000 \$ sur une période de cinq ans. Enfin, en vertu de cette entente partenariale, nous avons contribué financièrement à la poursuite du projet Équi-TÉ, pour équilibre-travail-études, qui vise à favoriser la persévérance scolaire, la recherche de la réussite et l'acquisition d'un diplôme et à sensibiliser les entreprises sur leur rôle social envers la communauté et leurs employés. Au cours de la dernière année, 7 720 jeunes de la région ont été rejoints et 449 employeurs ont signé un engagement Équi-TÉ. Toujours par l'intermédiaire du PREL, nous sommes partie prenante d'une campagne de sensibilisation sur le thème *Chaque jeune a besoin d'encouragement chaque jour* qui a pour objectif principal de créer une culture de réussite chez les jeunes dans les Laurentides. Finalement, nous avons participé aux Assises régionales sur la persévérance dans les Laurentides organisées par le PREL qui devraient mener, en 2009-2010, à l'organisation d'une semaine régionale sur la persévérance scolaire.

Nous sommes un partenaire actif des tables locales de concertation qui concernent les jeunes, comme celle sur la prévention du décrochage scolaire à Sainte-Thérèse qui a mené, entre autres, à la mise sur pied d'un stand d'information sur le marché du travail à la soirée Carrières de l'école Jean-Jacques-Rousseau où sept écoles secondaires de la MRC de Thérèse-De Blainville étaient regroupées. Plus de 800 parents ont assisté au salon. De même, plusieurs CLE ont été présents lors des Salons école-travail organisés par les polyvalentes de la région.

Nous avons organisé avec plusieurs partenaires une journée Réalité-Travail qui a eu lieu le 18 mars 2008. Il s'agissait d'un événement sur les attitudes et les comportements adaptés à la réalité des jeunes. L'événement a rassemblé plus de 150 participants. Par ailleurs, afin de soutenir l'organisation et la tenue des jeux du Québec dans notre région, le CLE de Sainte-Thérèse a remis 28 subventions salariales.

Aussi, nous avons collaboré à l'organisation régionale et locale des activités entourant la Semaine québécoise des adultes en formation en soutenant les quatre comités locaux Emploi-Éducation. Nous en avons profité pour organiser des activités de reconnaissance ou de témoignage liées à la formation en entreprise. La Semaine a eu lieu du 30 mars au 3 avril, en collaboration avec les finissants de l'École nationale de l'humour.

Nous avons continué de porter une attention particulière aux groupes défavorisés sur le plan de l'emploi en poursuivant le partenariat et la concertation avec les divers acteurs interpellés par ces problématiques. Par exemple, avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et le Comité des partenaires en immigration des Laurentides, nous avons collaboré aux travaux de réalisation du Plan d'action 2006-2009, « Des valeurs partagées, des intérêts communs ». Ce plan, sous l'égide du MICC, vise à favoriser la prise en compte de l'immigration comme enjeu de développement. Afin de faciliter le soutien à l'intégration de cette clientèle, nous avons prêté des locaux au MICC pour permettre la présence ponctuelle d'agents d'immigration dans quelques CLE des Basses-Laurentides.

L'Entente spécifique sur l'immigration a été renouvelée et Emploi-Québec est de nouveau l'une

des signataires. De concert avec le MICC, nous avons poursuivi les activités de régionalisation de l'immigration. Grâce à une entente de 25 000 \$ avec l'organisme CIE Laurentides, 179 personnes ont assisté à une session d'information à la Bibliothèque nationale, 10 familles ont été installées dans les Laurentides et 18 personnes immigrantes y ont trouvé de l'emploi. Deux groupes de nouveaux arrivants ont été initiés aux avantages de la région des Laurentides lors de rencontres organisées à la Bibliothèque nationale.

Emploi-Québec est un membre actif du Comité des partenaires en immigration et de ses quatre comités : Comité emploi, Comité formation, Comité logement et Comité transport. La région continue d'offrir une approche d'intervention aux nouveaux arrivants francisés grâce à un service d'aide à l'emploi dont 161 immigrants ont pu bénéficier depuis le 1^{er} avril. Par ailleurs, 66 personnes ont débuté un cours de francisation à temps plein. À Sainte-Agathe, 10 immigrants ont reçu une formation de francisation au moyen d'une formation à temps partiel.

L'une des priorités régionales du Pacte pour l'emploi est en cours, soit l'implantation d'un plateau de travail d'une entreprise d'insertion spécialisée dans la transformation alimentaire pour des personnes immigrantes provenant de la région métropolitaine et qui désirent travailler et, éventuellement, s'établir dans la région à l'Abbaye d'Oka. Enfin, 41 ententes du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) ont été signées cette année dans la région.

Malgré le fait que la région des Laurentides connaisse la plus forte augmentation démographique au Québec, nous constatons un vieillissement de notre population. Nous sommes, à cet égard, particulièrement sensibles à la situation des personnes de 50 ans et plus qui vivent des périodes de chômage plus longues et chez qui, pour certaines d'entre elles, nous observons une certaine inadéquation entre leur formation et les besoins du marché du travail. Le recyclage de cette clientèle pose un défi à sa réintégration au marché du travail. C'est pourquoi nous avons conclu plusieurs ententes qui offrent un processus d'accompagnement particulier aux 45 ans et plus. Deux projets Initiatives ciblées pour les travailleurs âgés (ICTA) sont toujours en cours à Mont-Laurier, soit le projet O'Bouleau et le projet Compétences plus. Ces deux projets ont rejoint 20 travailleurs âgés qui ont ainsi reçu un soutien spécialisé qui leur permettra d'effectuer une transition harmonieuse vers un nouvel emploi. On remarque d'ailleurs une augmentation de la participation de cette clientèle à nos mesures et services.

Nous avons poursuivi les travaux prévus dans le plan de travail régional issu de la Stratégie nationale d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine. De concert avec le Conseil, nous avons mis tous les efforts pour favoriser l'accès des femmes aux métiers non traditionnels, notamment par le soutien aux deux tables d'employabilité Femmes des Laurentides et par la remise de trois bourses, dont deux au concours régional *Chapeau, les filles!* et une dédiée à l'entrepreneuriat féminin du volet régional du Concours québécois en entrepreneurship. Emploi-Québec est l'une des signataires de l'Entente partenariale sur l'égalité entre les hommes et les femmes. Un plan d'action a été élaboré pour les deux prochaines années. Des actions visant la diversification des choix de formation et le soutien à l'intégration et au maintien en emploi des femmes dans les occupations traditionnellement masculines seront priorisées. Par ailleurs, l'élaboration d'une trousse d'outils en lien avec le projet Conciliation travail-famille-études-

maternité a été un succès. La trousse a d'ailleurs gagné le prix Égalité du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. Ce projet a reçu la collaboration de la Table employabilité Femmes des Basses-Laurentides.

L'intégration des personnes handicapées au marché du travail est toujours l'une de nos préoccupations et Emploi-Québec est directement interpellée par la nouvelle Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées *Pour l'égalité en emploi*. Cette stratégie vise la réduction de 50 %, d'ici 2018, de l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des personnes sans incapacité. Plusieurs rencontres de travail ont été proposées par Emploi-Québec pour susciter l'émergence de deux centres de travail adapté dans les Laurentides. Des activités de démarchage sont présentement en cours pour atteindre cet objectif du Pacte pour l'emploi.

Emploi-Québec a continué de participer aux travaux des comités régionaux pour l'intégration au travail des personnes handicapées, soit Transition-école vie active et Comité de pilotage. Parmi les principales réalisations, on note le colloque annuel qui s'est déroulé en juin et qui a rejoint 115 participants, et des activités de sensibilisation comme *J'ai ma place au travail pour l'embauche de personnes handicapées* auprès des entreprises des MRC des Pays-d'en-Haut et des Laurentides et le soutien à l'intégration et au maintien en emploi de personnes handicapées du Gala de la Chambre de commerce et d'Industrie de Thérèse-De Blainville. Plusieurs activités ont été mises en place pour sensibiliser la population et les entreprises à l'embauche des personnes handicapées. De plus, grâce à une entente régionale spécialisée, 339 personnes handicapées ont entamé une démarche de recherche d'emploi adaptée.

Nous avons aussi offert des services adaptés à la clientèle ex-judiciarisée ou ex-toxicomane. Ainsi, 110 individus ont reçu un accompagnement adapté. De même, 159 individus judiciarés ont profité de nos services par l'entremise de l'organisme *Via travail opex*.

Des initiatives du Conseil

Le Conseil a placé le Plan d'action régional 2008-2011 sous le thème « Des actions qui ont un sens » et le suivi des orientations et des priorités d'intervention qui les accompagnent est demeuré la première préoccupation du Conseil. Les membres ont donc porté tout au long de l'année une attention particulière aux idées de fond qui les ont guidés dans l'élaboration de leur plan d'action.

Le Conseil a souligné, dès le début de l'année, les 10 ans d'Emploi-Québec. L'activité a réuni les anciens et les membres actuels du Conseil régional de même que l'ensemble des gestionnaires et la présidente de la Commission des partenaires. L'événement s'est déroulé à la gare de Saint-Jérôme sous le thème « Depuis 10 ans, des actions qui ont un sens ». Nous avons profité de l'occasion pour faire ressortir l'apport important du Conseil au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi de la région des Laurentides au cours de cette période.

Toujours dans la perspective de placer des balises solides sur l'échiquier économique, nous avons participé, en collaboration avec notre Conseil, à l'élaboration et à l'adoption d'ententes spécifiques

ou de partenariat dans des secteurs significatifs pour notre développement, soit en agroalimentaire, en culture et en développement social. Aussi, nous avons maintenu nos efforts pour attirer la main-d'œuvre immigrante, notamment par le renouvellement du dossier de régionalisation de cette main-d'œuvre et par la signature d'une entente spécifique dédiée à cette clientèle. Notons aussi la ratification de l'entente sur l'égalité entre les femmes et les hommes et le renouvellement de celle qui est reliée à la réussite éducative des jeunes.

Le Conseil a poursuivi les actions en lien avec notre priorité régionale portant sur les attitudes et les comportements au travail. Sa collaboration avec la Table métropolitaine de Montréal a permis de bonifier l'outil d'accompagnement (*coaching*) interactif qui aide les gestionnaires à s'arrimer avec la nouvelle génération de travailleurs.

Le Conseil s'est assuré que soient planifiées en 2008-2009 des activités concrètes favorisant le rapprochement avec les comités d'intervention sectorielle en région. Ainsi, lors de la journée annuelle des partenaires organisée par la Commission des partenaires du marché du travail, il a été convenu de prévoir une journée thématique sectorielle pour les régions de Laval, des Laurentides et de Lanaudière. La rencontre s'est déroulée avec grand succès le 27 novembre 2008.

En 2008-2009, le Conseil coordonnait trois groupes de travail, soit le Comité régional du Pacte pour l'emploi, le Comité consultatif Femmes au travail et le Comité Planification régionale et partenariat.

On soulignait dès le début de cette section le thème du Plan d'action régional, « Des actions qui ont un sens » et c'est dans cette optique que le Conseil a saisi les occasions offertes par le Pacte pour l'emploi. Ainsi, tous les partenaires réunis au sein du Comité régional du Pacte pour l'emploi (CRPE) ont fait part de leur volonté de se doter d'un plan de travail marqué par la concertation et la complémentarité de leurs actions. Ce plan repose sur cinq balises et vise prioritairement à aider celles et ceux qui désirent s'investir pour intégrer durablement le marché du travail, à soutenir les travailleuses et les travailleurs qui souhaitent rehausser leurs compétences ou leurs qualifications et à appuyer les entreprises qui veulent accroître leur productivité par la formation et le développement des compétences.

Préoccupé par le maintien en emploi des femmes dans un domaine traditionnellement masculin à la suite de leur formation, le Comité consultatif Femmes au travail a rédigé le *Carnet d'inspiration pour audacieuses seulement : je fais la différence*. Les femmes qui s'engagent dans ces métiers ont souligné des besoins d'information, de soutien et de réseautage, c'est donc ce que propose le carnet d'inspiration en plus d'un nouveau site Web (www.lesaudacieuses.com) qui leur est dédié. Le carnet d'inspiration a fait partie des finalistes dans la catégorie « Égalité économique » du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. Notons que le comité pilotera les activités en lien avec l'intégration et le maintien en emploi des femmes dans des métiers traditionnellement masculins liées à l'entente partenariale pour l'égalité entre les femmes et les hommes.

Finalement, la présidente et plusieurs membres représentent le Conseil auprès de nombreuses instances régionales ou suprarégionales, tels que la CRÉ des Laurentides, les conseils d'administration des deux cégeps du territoire, le comité ACCORD, le comité régional de la Semaine québécoise des adultes en formation, la Table d'éducation interordres des Laurentides et la Table métropolitaine de Montréal.

Annexes

Annexe 1

Suivi des indicateurs ciblés au PAR 2008-2009

Indicateurs ciblés du plan d'action annuel d'Emploi-Québec	Résultats atteints	Cibles de résultats régionales	Femmes	Degré d'atteinte	Résultats Québec
1. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	17 267	15 858	7 996	109 %	103 %
2. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	8 905	8 240	4 126	108 %	96 %
3. Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	2 507	1 934	1 164	130 %	121 %
4. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	647	503	342	129 %	106 %
5. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	4 664	4 681	2 028	100 %	84 %
6. Nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 791	2 030	808	88 %	79 %
7. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	600	509		118 %	104 %
8. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi participants de l'assurance-emploi	10 657	9 450	4 949	113 %	111 %
9. Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	5 043	3 731		135 %	101 %
10. Nombre de nouveaux Programmes d'apprentissage en milieu de travail	214	209		102 %	81 %
11. Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant au critère de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	72,0 %	75,0 %	73,6 %	96 %	97 %
12. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	54,1 %	52,6 %	54,5 %	103 %	103 %
13. Taux d'emploi des participants des programmes de l'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	42,7 %	43,0 %	43,1 %	99 %	104 %

Indicateurs ciblés du plan d'action annuel d'Emploi-Québec	Résultats atteints	Cibles de résultats régionales	Femmes	Degré d'atteinte	Résultats Québec
14. Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	48,8 %	47,3 %	50,5 %	103 %	106 %
15. Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours suite à une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	6 210 488 \$	6 643 700 \$		93 %	83%
16. Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	18 281 308 \$	11 460 000 \$		160%	121%
Indicateurs des services de solidarité sociale					
A. Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	7,2 jours	10 jours		139 %	115 %
B. Ratio des plaintes par 1 000 ménages	2,1	> 1,85		88 %	80 %
C. Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	17,5 %	> 21,0 %		120 %	101 %
Indicateur convergé					
I. Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	3 097	3 024		91 %	87 %

Résultats par centre local d'emploi (CLE)

Annexe 2

		Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale
CLE de Lachute	Résultat	1 372	607	196	26	503
	Cible 2008-2009	1 358	705	170	14	596
	% d'atteinte	101 %	86 %	115 %	186 %	84 %
CLE de Mont-Laurier	Résultat	2 087	1 050	287	14	613
	Cible 2008-2009	1 778	924	210	17	564
	% d'atteinte	117 %	114 %	137 %	82 %	109 %
CLE de Saint-Jérôme	Résultat	3 806	1 662	605	180	1 407
	Cible 2008-2009	3 563	1 852	449	141 %	1 262
	% d'atteinte	107 %	90 %	135 %	128 %	111 %
CLE de Sainte-Thérèse	Résultat	3 417	1 906	526	142	710
	Cible 2008-2009	3 290	1 710	401	120	761
	% d'atteinte	104 %	111 %	131 %	118 %	93 %
CLE de Mirabel	Résultat	875	427	161	23	130
	Cible 2008-2009	723	376	89	11	165
	% d'atteinte	121 %	114 %	181 %	209 %	79 %
CLE de Sainte-Agathe	Résultat	1 680	931	251	64	414
	Cible 2008-2009	1 592	827	184	57	376
	% d'atteinte	106 %	113 %	136 %	112 %	110 %
CLE de Saint-Eustache	Résultat	2 676	1 493	322	118	518
	Cible 2008-2009	2 347	1 219	302	78	619
	% d'atteinte	114 %	122 %	107 %	151 %	84 %
CLE de Sainte-Adèle	Résultat	1 354	829	159	80	369
	Cible 2008-2009	1 207	627	129	65	338
	% d'atteinte	112 %	132 %	123 %	123 %	109 %
Région des Laurentides	Résultat	17 267	8 905	2 507	647	4 664
	Cible 2008-2009	15 858	8 240	1 934	503	4 681
	% d'atteinte	109 %	108 %	130 %	129 %	100 %
Québec	Résultat	274 891	127 239	38 672	42 386	79 501
	Cible 2008-2009	266 500	132 976	32 000	39 200	95 000
	% d'atteinte	103 %	96 %	121 %	108 %	84 %

		Nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi participants de l'assurance-emploi	Nombre de participants de l'assurance-emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	Nombre total de sorties d'aide (SPE et SSE)
CLE de Lachute	Résultat	206	33	815	345	365
	Cible 2008-2009	259	27	496	196	414
	% d'atteinte	80 %	122 %	164 %	176 %	88 %
CLE de Mont-Laurier	Résultat	208	47	1 073	569	306
	Cible 2008-2009	245	51	1 133	447	424
	% d'atteinte	85 %	92 %	95 %	127 %	72 %
CLE de Saint-Jérôme	Résultat	489	97	2 221	897	885
	Cible 2008-2009	547	93	2 022	798	921
	% d'atteinte	89 %	104 %	110 %	112 %	96 %
CLE de Sainte-Thérèse	Résultat	299	155	2 266	1 053	504
	Cible 2008-2009	330	127	2 005	792	517
	% d'atteinte	91 %	122 %	113 %	133 %	97 %
CLE de Mirabel	Résultat	58	45	677	353	130
	Cible 2008-2009	71	34	643	254	111
	% d'atteinte	82 %	132 %	105 %	139 %	117 %
CLE de Sainte-Agathe	Résultat	144	62	1 031	517	285
	Cible 2008-2009	163	59	1 176	464	301
	% d'atteinte	88 %	105 %	88 %	111 %	95 %
CLE de Saint-Eustache	Résultat	219	70	1 883	973	356
	Cible 2008-2009	268	73	1 380	545	439
	% d'atteinte	82 %	96 %	136 %	179 %	81 %
CLE de Sainte-Adèle	Résultat	168	50	691	336	266
	Cible 2008-2009	147	45	595	235	275
	% d'atteinte	114 %	111 %	116 %	143 %	97 %
Région des Laurentides	Résultat	1 791	600	10 657	5 043	3 097
	Cible 2008-2009	2 030	509	9 450	3 731	3 402
	% d'atteinte	88 %	118 %	113 %	135 %	91 %
Québec	Résultat	29 144	10 015	151 198	51 381	54 414
	Cible 2008-2009	36 807	9 600	136 538	50 855	62 870
	% d'atteinte	79 %	104 %	111 %	101 %	87 %

Annexe 3

Résultats du Pacte pour l'emploi
1er avril 2008 au 31 mars 2009 – Région des Laurentides

Objectifs généraux du Pacte pour l'emploi

	Objectif du Pacte (3 ans)	Objectif cumulatif intercalaire 2008-2009	2007-2008	Réalisations cumulatives 2008-2009				Taux d'atteinte Réseau
				n	n	Écart	Taux d'atteinte	
Nombre de prestataires de l'assistance sociale	- 1 324	- 327	24 501 moyenne annuelle	24 353 moy. ann. mobile	- 148	45 %	53 %	

Mesures du Pacte pour l'emploi

Pilier 1 – Investissement dans le potentiel humain (nombre de participants)

Démarcheurs d'emploi	460	153	s/o	65	65	42 %	34 %
Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi	+ 63	+ 21	16	31	15	75 %	6 %
Contrat d'intégration au travail	+ 88	+ 29	243	279	36	124 %	64 %
Intensification des interventions (assist. sociale seulement et sans soutien public du revenu)	+ 809	+ 270	884	1 086	202	75 %	89 %

Pilier 2 – Valorisation du travail

Découvrir – Individus	195	65	10	45	35	54 %	50 %
Découvrir – Entreprises	38	13	27	31	4	11 %	164 %
Alternative jeunesse	+ 462	+ 154	297	453	156	101 %	96 %

Pilier 3 – Productivité des entreprises

Nombre d'entreprises soutenues dans leurs besoins de formation et de reconnaissance des acquis et des compétences de leur main-d'œuvre	+ 256	+ 85	242	385	143	164 %	78 %
--	-------	------	-----	-----	-----	-------	------

Annexe 4

**Fonds de développement du marché du travail
au 31 mars 2009**

Budget total

	Budget	Déboursés au 2009-03-31	Reports
LACHUTE	3 220 250 \$	3 549 122 \$	1 657 175 \$
MONT-LAURIER	4 866 859 \$	4 934 966 \$	2 455 931 \$
SAINT-JÉRÔME	7 624 310 \$	7 773 538 \$	3 793 733 \$
SAINTE-THÉRÈSE	7 525 517 \$	7 754 899 \$	4 133 752 \$
SAINTE-AGATHE	3 130 540 \$	3 171 837 \$	1 737 332 \$
SAINT-EUSTACHE	4 878 745 \$	5 101 570 \$	2 227 664 \$
MIRABEL	2 854 892 \$	3 091 904 \$	1 021 333 \$
SAINTE-ADÈLE	2 400 335 \$	2 592 890 \$	1 013 856 \$
DIRECTION RÉGIONALE	6 376 109 \$	6 249 359 \$	3 763 344 \$
TOTAL RÉGION	42 877 557 \$	44 220 087 \$	21 804 121 \$

Portrait des nouveaux participants aux mesures actives au 31 mars 2009

	Caractéristiques	Résultats
Age		
	Moins de 30 ans	35 %
	30 à 44 ans	32 %
	45 ans et plus	33 %
Sexe		
	Femme	46 %
	Homme	54 %
Scolarité		
	Primaire	3 %
	Secondaire	67 %
	Collégial	9 %
	Université	5 %
	Non disponible	16 %
Statut familial		
	Monoparental	11 %
	Autres	89 %
Statut de participation		
	Prestataire de l'assistance-emploi (PSR)	14 %
	PSR admissible à l'assurance-emploi	12 %
	Prestataire de l'assurance-emploi (PAE)	46 %
	Admissible à l'assurance-emploi	13 %
	Sans soutien de revenu	15 %

Source : Rapport de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juillet 2009 (DGARES).

* Le terme *admissible* fait référence à la période de prestation d'assurance-emploi qui a pris fin au cours des 48 mois précédant le début de l'approche d'intervention ou encore dans les 60 mois précédant le début de l'approche d'intervention, dans le cas des personnes ayant bénéficié de prestations parentales ou de maternité et qui ne sont pas retournées au travail par la suite pour s'occuper d'un enfant nouveau-né ou adopté et qui tentent de réintégrer le marché du travail.

Annexe 5

Ventilation par mesure du nombre de participations dans l'année en cours et les déboursés au 31 mars 2009

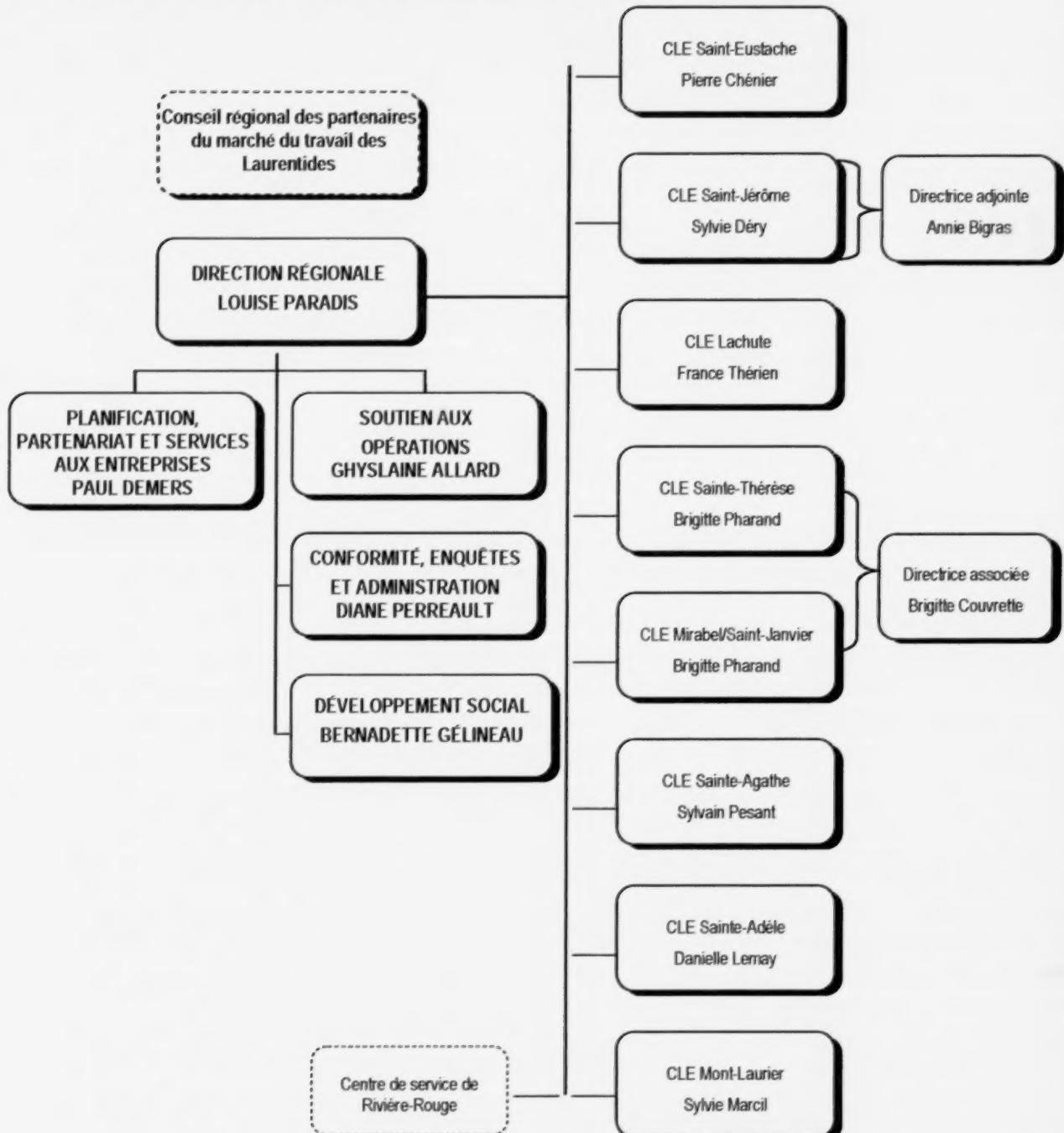
Mesures	Participations		Déboursés		Total
	Individus	Projets en entreprises	Individus	Entreprises/Partenaires	
Évaluation d'employabilité avec plan d'intervention	7 230				
Sessions de groupe	7 829				
Suivi individuel et autres activités d'aide à l'emploi	482				
Mesure de formation volet individus	3 108		16 846 582 \$	3 220 731 \$	20 067 313 \$
Mesure de formation volet employeurs		446		3 820 123 \$	3 820 123 \$
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA)	20		203 400 \$	319 256 \$	522 656 \$
Jeunes volontaires	50		288 211 \$	123 504 \$	411 715 \$
Projets de préparation à l'emploi – volet général et autres	153		150 668 \$	433 748 \$	584 416 \$
Projets de préparation à l'emploi – volet Entreprises d'insertion	241			2 270 629 \$	2 270 629 \$
Projets de préparation à l'emploi – volet Jeunes en action	182		494 570 \$	477 911 \$	972 481 \$
Services-conseils en entreprises et autres		221			
Services d'aide à l'emploi	10 296		56 741 \$	5 141 762 \$	5 198 504 \$
Soutien au travail autonome	262		2 566 434 \$	471 725 \$	3 038 159 \$
Subventions salariales	488			2 457 698 \$	2 457 698 \$
Contrats d'intégration au travail pour les personnes handicapées	286			1 622 937 \$	1 622 937 \$
Frais d'aide non liés aux activités [*]			23 442 \$		23 442 \$
Supplément de retour au travail	915		451 500 \$		451 500 \$
Concertation pour l'emploi		239		2 778 514 \$	2 778 514 \$
TOTAL RÉGION	31 542	906	21 081 549 \$	23 138 538 \$	44 220 087 \$

* Aide accordée pour des activités qui ne peuvent s'inscrire dans le cadre d'une mesure mais qui sont essentielles dans la démarche d'intégration en emploi.

Sources : Rapport de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juillet 2009 (DGARES).
 Rapport de la Direction de la planification, des stratégies et de l'information de gestion, juillet 2009 (DPSIG).

Annexe 6

Structure administrative d'Emploi-Québec Laurentides au 31 mars 2009



Annexe 7

**COORDONNÉES DES MEMBRES DU CONSEIL RÉGIONAL
DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DES LAURENTIDES
AU 31 MARS 2009**

Six membres représentant la main-d'œuvre	Six membres représentant les entreprises	Deux membres représentant les organismes communautaires Quatre membres issus des milieux de la formation
DUPLANTIE, JOHANNE Représentante syndicale T.C.A. Canada (FTQ) Sainte-Thérèse	BEAULIEU, ALANA Directrice des ressources humaines Quadco équipement inc. St-Eustache	DUMOUCHEL, JOHANNE Directrice générale Carrefour jeunesse emploi d'Argenteuil Lachute
GOYER, DANIEL Directeur Service d'emploi agricole Fédération UPA Outaouais-Laurentides Saint-Eustache	CARRIÈRE, CHARLES-ALAIN Directeur général Orientech inc. Lachute	GAUTHIER, STÉPHANE vice- président Directeur Défi-Emploi d'Antoine-Labelle Mont-Laurier
JETTÉ, LOUISE Présidente, CSN Laurentides Saint-Jérôme	DUGRÉ, ÉRIC Directeur général Promutuel Deux-Montagnes Mirabel	ALLAIRE, LISE Directrice générale Commission scolaire de la Rivière-du-Nord Saint-Jérôme
LACELLE, CLAUDETTE Présidente, Syndicat des métallos Local 7812 (FTQ) Saint-Antoine	PELLETIER, Annie Directrice des ressources humaines RDC Contrôle limitée Blainville (Québec)	BEAUREGARD, GASTON Enseignant Commission scolaire Pierre-Neveu Mont-Laurier
LACHAPELLE, JULIE, Deuxième vice-présidence, CSN Laurentides Saint-Jérôme	PARENT, MIKE Directeur général adjoint PACCAR du Canada ltée Sainte-Thérèse (Québec)	LAURIN, MONIQUE, présidente Directrice générale Collège Lionel-Groulx Sainte-Thérèse
LAROSE, DANIEL Président Syndicat des Employés professionnels Montréal	POSTE VACANT	TESSIER, SERGE Directeur général Cégep de Saint-Jérôme Saint-Jérôme

Membre désigné représentant le ministère des Affaires municipales, des régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT)	Membre désigné représentant le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)	Membre désigné représentant le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE)	Membre désigné représentant le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)
LACHANCE, DENISE Directrice régionale MAMROT Saint-Jérôme	LANGLOIS, LAURAINNE Directrice régionale MELS Sainte-Thérèse	DUBÉ, GILLES Directeur régional MDEIE Saint-Jérôme	TÉTREAU, SERGE Directeur régional MICC Laval, Laurentides, Lanaudière

Membre d'office et secrétaire du Conseil			
PARADIS, LOUISE Directrice régionale Emploi-Québec Saint-Jérôme			

COORDONNÉES DE LA DIRECTION RÉGIONALE ET DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI

Annexe 8

